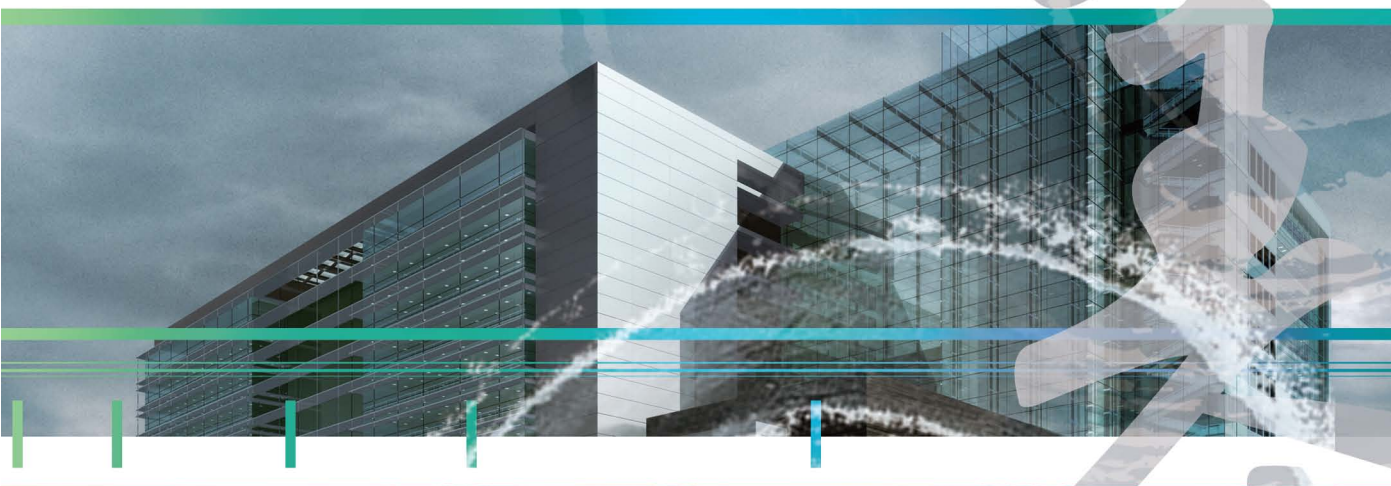
办公室事务管理

主编　帅学华



電子工業出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
http://www.phei.com.cn

办公室事务管理

主编　帅学华

電子工業出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING

内 容 简 介

本书是中等职业学校文秘专业教学用书。本书共 7 章，分别为秘书工作概述、接待工作、事务管理、办公环境、上司的日程安排与管理、信息管理、文书处理。每节有明确的“知识目标”和“技能目标”，每个项目有精彩的“情境创设”、精练的“知识点精讲”、训练用的“项目模拟”、配合情景的“任务与要求”、指导训练开展的“训练说明”、强化该项技能的“补充训练”，并设有“温馨提示”、“知识链接”及“小知识”等内容，将知识性、技能性、趣味性融为一体，力求达到实践和理论的结合。

本书可供职业院校文秘专业和其他专业学生使用，也可作为企事业单位文职人员的职业培训教材和参考读物。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

办公室事务管理 / 帅学华主编．—北京：电子工业出版社，2013.1
ISBN 978-7-121-19382-8

Ⅰ．①办…　Ⅱ．①帅…　Ⅲ．①办公室工作－管理－中等专业学校－教材　Ⅳ．①C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2012）第 318320 号

策划编辑：施玉新
责任编辑：郝黎明
印　　刷：
装　　订：
出版发行：电子工业出版社
　　北京市海淀区万寿路 173 信箱　邮编：100036
开　　本：787×1092　印张：13.75　字数：352 千字
印　　次：2013 年 1 月第 1 次印刷
定　　价：26.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

前　言

本书是中等职业学校文秘专业教学用书。在编写过程中，主要突出以下五个方面的特色。

一是在教材编写内容上突出适应性。一方面适应社会对秘书职业岗位能力的需求；另一方面适应秘书职业资格考试的需求。本教材内容涵盖了秘书国家职业标准五、四级中事务管理及文书拟写与处理的相关内容，克服了以往学校教学与社会考证“两张皮”的现象。同时，又避免了与其他课程内容之间的交叉现象。如第二章“接待工作”的技能目标为：掌握问候、介绍、握手、交换名片、乘车、用中餐的正确方法，正确展示姿态，着装适宜，乘车礼貌，用餐规矩，能够做好接待的各项准备，正确做好迎、送、引、领工作，能够从容应付已预约客人和未预约客人，能够正确做好团体接待工作。我们编写的教材既是专业书，又是工具书，不仅为文秘专业学生所使用，也可以作为社会秘书资格培训或自学教材。

二是在教材编写体例上突出项目性。当前职教课程改革中“项目课程”是论述最多、备受青睐的课程模式。本教材教学内容主要采用项目教学的形式，以情景模拟、案例操作为主要教学形式，每一个项目均有一个典型的“项目情景”材料，突出实际需要，讲究可模仿性、可操作性。内容按训练类型分项编排，使学生看书即可操作。

三是在教材训练内容的编写上突出技能性。教材是教师的教与学生的学的共同体，既要为教师的教提供依据，又要为学生的学提供蓝本。作为中等职业学校学生，应突出实际动手操作能力的培养，获取一定的技能。因此，在“以职业活动为导向，以职业能力为核心”的职业教育思想指导下，秘书基础理论知识以“必需”、“够用”为原则，重点突出秘书实务，强化技能训练，着重培养学生的动手能力，为学生顺利进入社会、适应秘书岗位工作奠定基础。为突出技能训练，每个项目都有“项目模拟”、“任务与要求”、“训练说明”、“补充训练”等内容。通过我们设定的训练项目，学生完全可以掌握该项技能。既提高了学生的学习兴趣，增强了学生的实际才能，又便于教师教学，提高课堂教学的有效性。

四是在教材内容的编写上突出思想性。“文以载道”，我们的教材编写突出渗透三方面的思想教育内容：一是注重职业道德教育，在教学中渗透秘书工作法律法规；二是在秘书实务训练中培养学生重视调查研究、坚持实事求是、学会辩证地分析问题的工作作风；三是培养学生求真务实、讲究时效、一丝不苟的工作态度。

五是在教材编写目标上突出远效性。学校教育应以培养学生综合职业能力为课程目标，现代职教课程要把显性课程与隐性课程结合起来通盘考虑，从而使学生成为拥有可持续发展的资本、具有较全面素质与综合职业能力的中等复合型的高素质文秘专业人才。因此，我们将秘书基础理论、秘书专业素质和人文素质的培养加以整合，注重素质和能力教育的“后劲”，侧重专业素质的养成教育，结合当今秘书发展潮流与趋势，既有时代气息，又有生活基础，为学生、教师、家长及社会各界所欢迎和喜爱。

本书由帅学华主编，编写全书大纲、确定编写体例并统稿。参加本书编写的人员及其

分工如下：温州市瓯海区职业中专集团学校帅学华（前言、第一章、第二章），平阳县职业中等专业学校籍志红（第三章），温州市华侨职业中等专业学校乐清分校袁会丛（第四章、第五章），瑞安市职业中专教育集团林娜（第六章），温州市华侨职业中等专业学校蔡海红（第七章）。

由于时间仓促，加之水平有限，书中不足之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

课时分配表（供参考）

章　次	内　容	学　时
一	秘书工作概述	5
二	接待工作	16
三	事务管理	12
四	办公环境	6
五	上司的日程安排与管理	12
六	信息管理	9
七	文书处理	14
机动		11
合计		85

目　　录

第一章　秘书工作概述……1
第一节　秘书的职业定位……1
一、秘书的职责……1
二、秘书的职业角色……6
三、秘书怎样和上司相处……9
第二节　文秘人员的素质……13
一、文秘人员的思想素质……13
二、文秘人员的知识和能力结构……17
第二章　接待工作……22
第一节　日常接待……22
一、接待前的准备工作……22
二、接待计划的制订……25
三、接待来访……29
第二节　接待礼仪……31
一、着装礼仪……32
二、姿态礼仪……34
三、迎送客礼仪……40
四、中餐礼仪……46
五、团体接待礼仪……51
第三章　事务管理……55
第一节　接打电话……55
一、接打电话的基本要求……55
二、接打电话的注意事项……58
第二节　邮件处理……61
一、签收邮件……62
二、分发传阅邮件……65
三、寄发邮件……67
第三节　印信管理……69
一、印章的管理和使用……69
二、介绍信的管理和使用……72
第四节　值班工作……75
一、值班任务……75
二、值班安排……78

第五节 办公用品管理……83
一、采购办公用品……84
二、发放办公用品……87
三、库存控制……89
第四章 办公环境……93
第一节 办公环境的维护……93
一、办公环境的构成……93
二、整理办公环境……98
第二节 办公环境的管理……103
一、合理布置办公室……103
二、合理放置办公物品……107
三、办公场所的安全管理……109
四、保密工作……113
第五章 上司的日程安排与管理……119
第一节 商务旅行安排与管理……119
一、制订商务旅行计划……119
二、制作旅程表……121
三、办理出国手续……124
四、旅行前的准备……130
第二节 时间管理……134
一、编制工作时间表……134
二、编制和管理工作日志……139
第六章 信息管理……144
第一节 信息收集……144
一、信息来源……144
二、信息收集方法……147
第二节 信息整理……149
一、信息分类……149
二、信息筛选……153
三、信息校核……154
第三节 信息传递……156
一、信息传递的形式……157
二、信息传递的方法……160
第四节 信息存储……161
一、信息存储的方式……162
二、信息存储的步骤……164
第七章 文书处理……168
第一节 文件处理……168
一、收文处理……168
二、发文处理……172

第二节　文档管理……174
一、归档范围……175
二、归档文件整理……177
三、档案的保管……181
四、电子档案管理……184
附录 A　秘书国家职业标准（摘要）（2006 年版）……187
附录 B　国务院关于发布《国家行政机关公文处理办法》的通知……197
附录 C　国家行政机关公文格式……203
附录 D　归档文件整理规则……208
参考文献……211

第一章　秘书工作概述

亲爱的同学们，作为中等职业学校文秘专业的学生，将来做一位称职的秘书，也许正是你向往的工作；成为领导的得力助手，也许正是你美好的憧憬。那么，就请你打开这本书，了解一下秘书的工作内容吧！通过本章的学习，你将了解秘书的职责，明确文秘人员应当具备的素质。

第一节　秘书的职业定位



知识目标

- 明确秘书的职责
- 正确认识秘书的职业角色



技能目标

- 能正确处理好和上司的关系
- 能够正确对待 8 小时内外

一、秘书的职责



情境创设

“史上最牛女秘书”PK 老板

如果你今天还不知道“史上最牛女秘书”是谁，或者你还没收到那封在网络上引起轩然大波的邮件，只能说明你不是那些著名外企中的一员。最近一周，从北京、上海到成都、广州、南京……全国所有知名外企都在疯狂转发一封来自 EMC（全球最大的网络信息存储商，总部在美国）北京总部的电子邮件：EMC 大中华区总裁陆纯初和他的高级女秘书因工作琐事发生激烈争吵，导致后者被迫离职。这起本该在企业内部消化的事件，却因牵起“老外和中国员工的文化障碍”的敏感话题，数天之内成为各大外企员工和网络舆论的热点。

上午，当事人瑞贝卡（秘书的英文名）无奈地告诉记者：“这件事传得太广，我都找不到工作了。”而面对记者的质询，EMC 公司从美国发来的邮件却认为“该员工离职只是个人事件”。目前，该邮件仍在毫不停歇地转发中。

1．下班锁门引起总裁不满

4 月 7 日晚，EMC 大中华区总裁陆纯初回办公室取东西，到门口才发现自己没带钥匙。此时他的私人秘书瑞贝卡已经下班。陆试图联系后者未果。数小时后，陆纯初还是难抑怒火，于是在凌晨 1 时 13 分，通过内部电子邮件系统给瑞贝卡发了一封措辞严厉且语气生硬的“谴责信”。陆纯初在这封用英文写的邮件中说：“我曾告诉过你，想东西、做事情不要想当然！结果今天晚上你就把我锁在门外，我要取的东西都还在办公室里。问题在于你自以为是地认为我随身带了钥匙。从现在起，无论是午餐时段还是晚上下班后，你要跟你服务的每一名经理都确认无事后才能离开办公室，明白了吗？”（事实上，英文原信的口气比上述译文要激烈得多）。陆在发送这封邮件的时候，同时传给了公司几位高管。

2．秘书回了咄咄逼人的邮件

面对大中华区总裁的责备，一个小秘书应该怎样应对呢？一位曾在 GE 和“甲骨文”服务多年的资深人士告诉记者，正确的做法应该是，同样用英文写一封回信，解释当天的原委并接受总裁的要求，语气注意要温婉有礼。同时给自己的顶头上司和人力资源部的高管另外去信说明，坦承自己的错误并道歉。

但是瑞贝卡的做法却大相径庭，并最终为她在网络上赢得了“史上最牛女秘书”的称号。两天后，她在邮件中回复说：“第一，我做这件事是完全正确的，我锁门是从安全角度上考虑的，如果一旦丢了东西，我无法承担这个责任。第二，你有钥匙，你自己忘了带，还要说别人不对。造成这件事的主要原因都是你自己，不要把自己的错误转移到别人的身上。第三，你无权干涉和控制我的私人时间，我一天就 8 小时工作时间，请你记住中午和晚上下班的时间都是我的私人时间。第四，从到 EMC 的第一天到现在为止，我工作尽职尽责，也加过很多次的班，我也没有任何怨言，但是如果你们要求我加班是为了工作以外的事情，我无法做到。第五，虽然咱们是上下级的关系，也请你注重一下你说话的语气，这是做人最基本的礼貌问题。第六，我要在这强调一下，我并没有猜想或者假定什么，因为我没有这个时间也没有这个必要。”

本来，这封咄咄逼人的回信已经够令人吃惊了，但是瑞贝卡选择了更加过火的做法。她回信的对象选择了“EMC（北京）、EMC（成都）、EMC（广州）、EMC（上海）”。这样一来，EMC 中国公司的所有人都收到了这封邮件。

3．邮件被数千人转发

上午，记者打通瑞贝卡的电话，她已不愿回忆那两天的经历，“这只是我和 EMC 之间的事，跟别人没关系”。可就在瑞贝卡回邮件后不久，这封“女秘书 PK 老板”的火暴邮件就被她的同事在全国外企中广泛转发。

近一周内，该邮件被数千外企白领接收和转发，几乎每个人都不止一次收到过该邮件，很多人还在邮件上留下诸如“真牛”、“解气”、“骂得好”之类的点评。其中流传最广的版本居然署名达 1000 多个，而这只是无数转发邮件中的一个而已。记者在邮件上找到了两位留有私人邮件的人士。黄小姐就职于 IBM 中国研究院。据她回忆，该邮件最早是从公司同事的大学同学处转来的，后来的来路也多为业务关系、大学同学等。张先生就职于 GE 北京总部，“我收到邮件比较早，当时就转给了成都和上海的大学同学，结果后来又从南京同

学那里收回来了”。

从邮件的转发过程中，可以发现这样一个顺序：EMC—Microsoft—MIC—HP—SAMSUNG—Honeywell—Thomson—Motorola—Nokia—GE……这些大名鼎鼎的外企大多为IT或电子类相关企业。

4．女秘书已离开公司

邮件被转发出EMC后不久，陆纯初就更换了秘书，瑞贝卡也离开了公司。目前，EMC内部对此事噤若寒蝉，一些参与转发邮件的员工挨个儿被人事部门找去谈话。

尽管无论是邮件附加的个人点评还是BBS上的讨论，力挺瑞贝卡的声音都超过了八成，但外企人力资源部的管理层却并不买账。记者刚在电话中表明身份，瑞贝卡就明白了，“这事儿闹得太厉害，我已经找不到工作了”。她没有料到邮件会被转发出去，也没有料到目前的局面。

最后消息

EMC回应“邮件门”

“邮件门”对陆纯初有何影响？陆纯初授意远在美国的EMC公司大中国区市场部经理吴薇给记者发来声明。这份外交措辞的声明表示，“最近这位北京员工的离职完全是一个个人行为和独立的事件，EMC中国区的员工都充满了信心与EMC一起取得更大的发展。”有IT业资深人士分析，像对大中华区总裁这种高管的评价，一般只有美国总部的总裁和总部人力资源部的主管才有发言权。

解　读

中外员工文化冲突

陆纯初（Loke Soon Choo），男，新加坡人。EMC公司大中华区总裁，统管EMC在中国的所有运营业务。瑞贝卡是他的高级秘书。据悉，陆拥有新加坡大学工商管理学位，是名资深的IT专业人士，也曾出任IBM、西门子等知名国际企业的高管。在赴EMC之前，他曾担任“甲骨文”大中华区总裁。

在网络舆论中，陆纯初和瑞贝卡之间到底是不是积怨已久成为人们乐于分析的一个话题。因为在外企的文化里，出于礼貌，中方职员在回复上司的英文邮件时，一般也应选择英文。

因此，瑞贝卡用中文回复英文邮件的做法被认为是“两种文化的故意对抗”。EMC新加坡公司的一位职员ROBIN在中国的一个IT论坛上说，“以一个总裁秘书的职业素养，不可能毫无背景就突然用中文回复这样尖锐的邮件。”记者就此问题再次和瑞贝卡通话时，她显得更加小心，“我不会谈论这件事”。记者追问两人之前是否有宿怨，瑞贝卡的回答耐人寻味，“不要推断我和他的事，我根本不认识他”。

记者找到一位在邮件中留下地址的西门子的YANGQING小姐。YANGQING小姐曾在惠普工作过，她认为中西文化差异一直都存在，“以前我们这里发生过中国人越级告状的事，但德国派专人来处理的结果还是中国人走人”。她认为，适应不同文化的管理方式应该是进入外企的中国人的必修课，“总之，无论在哪里，都甭想和老板争论”。

专家解读邮件传遍全国现象

转发者过瘾仿佛在骂自己的老板

“每一个转发邮件的人内心都在欢喜，仿佛骂的是自己的老板。”知名企业文化研究专家孙虹钢接受记者采访时说，这个秘书反应有点过激，她违反的是明规则而不是潜规则，“毕竟任何企业的游戏规则都是老板定的。”

瑞贝卡这种做法看上去十分过瘾，其实相当不职业。她今后找工作会很难。她违反的不是潜规则而是明规则。谁会要一个喜欢破坏明规则的人呢？一封邮件抄送那么多人，这种方式必然造成不和睦。难道没有其他方式可以沟通吗？这种方式对当事人没有任何好处，职场中无人会接受。

这封邮件几天内传了好几千人，全国的外企圈子都知道了。这是为什么？“说白了，人们在职场中的心态不好，很多人都很郁闷。比如，工作不开心、才华得不到施展、上司没本事却要管自己、投入产出比不合理、和老板关系紧张……这时候，如果有人出来攻击老板，那一定是解气的。每个人在转发这个邮件的时候，说不定都在幻想着有一天骂自己的老板”。

（北京青年报　2006 年 4 月 25 日）

本案例其实比较简单：外企老板下班后回办公室取东西，没带钥匙，联系秘书未果，于是迁怒于女秘书，发邮件谴责其失职。女秘书毫不示弱，针锋相对地发文反击，并将邮件转发给其他人，引起轩然大波。该事件一经刊出，就在网络上引起了空前激烈的讨论。网友也自然地分化成了两个阵营，除了绝大部分的网友支持瑞贝卡的做法外，还有一部分网友认为瑞贝卡太不懂规则，结果砸了自己的饭碗。



知识点精讲

秘书的工作内容包罗万象，有人称“上管天文地理，下管鸡毛蒜皮”。其中绝大部分工作都是直接为领导服务的。具体来说，秘书的工作职责主要包括：

1．会议管理

开会通知的制作及寄发，会议证件和指示标识的制作，会场的选定及预约，会场布置和座次安排，邀请会议嘉宾，拟订会议议程、日程，准备会议资料、会议用品，安排接站、会议签到和引导工作，会议记录，会议简报，会议结束后的整理，会议精神反馈落实。

2．接待工作

制订接待工作计划，安排来访者食宿、交通、行程，安排来访者的参观、娱乐活动，迎送来访者。

3．日常事务管理

值班工作，机关公章、领导名章、单位介绍信及各种戳记的管理，办公室环境管理，办公设备的采购、维修和检查，通信，交通等。

4．信息管理

信息的收集、筛选、分类、校核、传递、存储。

5．文档资料管理

文书的签收、拆封、登记、分办、封发，文书的缮印、校对、用印、传阅，文书的立卷、归档，档案的分类、检索、鉴定、管理。

6．文字工作

文字的记录和各种形式的文件的撰制。例如，对电话、预约、会议、领导讲话的记录；对各种通知、报告、请示、函、会议纪要、工作简报、意向书、商品说明书、贺信、感谢信、邀请信等文书的写作。

知识链接

国际秘书节（international secretary day）

每年4月的最后一个星期三是“国际秘书节”，这一节日源于20世纪50年代的美国。

为肯定秘书的贡献，1952年经两位资深秘书提议，美国宣布设立秘书周和秘书日。1955年，正式将秘书周定在每年4月份最后一个完整的星期，而4月的最后一个星期三就是“秘书日”。

许多年后，国外许多国家都引进了这个节日，这一天，所有的秘书都有假期，还会收到上司的鲜花和贺卡来表达感激之情。

项目模拟

张秘书的一天

那是一个春天的星期一，张主任还是一个普通的秘书，大家按习惯称他为小张。上周因办公室罗主任要赶在星期日下午外出开会，他俩便在周末加了一天半班，赶写好了领导交办的四位局领导的讲话稿，并交给李副局长审阅。今天上班时，小张便感到比较轻松，认为只要等到李副局长审完稿，交文印室印发就没事了。但当到李副局长处取文稿时，李副局长却认为还要做些加工，增加一些内容，并要小张修改后再交他审阅。

小张回办公室赶紧修改。8:30左右，刘副局长要小张去见他，说刚接到电话通知，市委督察组要求本周三上午下班前报送一份关于小康区建设的综合汇报材料。小张是2000年才来机关工作的，而小康区建设始于1995年，2001年基本建成，许多情况不熟悉，必须查阅大量材料，并取得有关部门的支持。小张接受了任务，立即打电话到有关部门索要材料，并亲自去档案局查阅有关资料。等他心中有了一点数，回办公室准备拟稿时，已经快11点了。当他撰写好提纲，去局长室请刘副局长审定时，却被一把手王局长“逮”了个正着，王局长要小张陪同，去基层看一看企业改制的工作进展情况。他们先后看了五家企业，听取厂长汇报，深入车间听取意见，并具体了解生产与销售的情况，对企业改制后的发展提出了一些指导性的意见，这些小张都认真作了记录。

午餐后，小张将自己锁在办公室内，先就王局长视察五家企业改制情况写了一篇通讯

稿。接着修改李副局长要求审阅的四位领导的讲话稿，一直到下午 2:30 才改好。小张把文稿交李副局长审阅，李副局长说下午 3 点有个会要开，他边开会边看文稿，要小张下班时去他那取文稿，连夜复印。小张将写好的通讯稿交报社刊发后，回到办公室。接下来的时间，他根据自己收集的材料，将刘副局长审阅过的提纲进行充实、调整，并进行了必要的细化。他打算静坐构思，晚上动手一气呵成。下班时，小张取回李副局长的审定稿，略做润色，就赶紧交付文印室印制，并组织了几位同事突击装订。待他吃过晚饭再回到办公室要收看“新闻联播”时，“新闻联播”已经结束。

小张泡了一杯浓茶，面对那堆尺把高的资料，专心致志地起草那大块头文章。初稿结束，已是次日凌晨 3 点。那种如释重负的感觉，至今都难以忘怀。

星期一从 7:40 进办公室，到第二天凌晨 3 点，大约 19 个小时，小张都处于高度紧张状态。放在平时，肯定由罗主任承担，而自己只是个配角罢了。但以后工作的经历，却告诉小张，秘书这种“拼命三郎”式的工作状态，实在是太正常了。

任务与要求

1．按时间顺序，以表格形式列出张秘书该天的工作内容。
2．星期一一般来说是办公室人员最忙的一天，为什么？
3．张秘书为什么不向一把手王局长说明自己很忙，不能陪同他到基层考察？
4．秘书要收看“新闻联播”，还要留心每天的报纸，为什么？

训练说明

1．本项目可在教室进行。
2．任务一可分组进行，然后全班交流。

补充训练

1．收集近一周秘书招聘广告，列出秘书的工作职责。
2．结合自己在电影或电视剧里见到的秘书人物，谈谈自己对秘书工作的理解。

二、秘书的职业角色

情境创设

微妙的关系

小孙大学毕业后，通过公务员考试，调进某政府机关做科员。工作比较稳定，收入水平在当地也不算低，所以，小孙觉得很满意，一直努力地工作。由于年纪轻，人又勤快，同事都很照顾他，所以很快就有了一个比较和谐的工作氛围。

有一次，小孙得到了和处长一起出差的机会。十几个小时的火车旅途，处长和小孙聊起了家常。通过交谈，处长得知小孙家在外地，父母都在农村，家境也不是很宽裕，自己一个人在外打拼很不容易，就表示出了格外的关心，并表示要为小孙介绍对象。处长说：“虽然我在工作上是你的领导，但我毕竟比你年长，你可以把我当成大哥，有什么解决不了的问

题，直接向我说，我一定努力帮助你。”小孙顿时非常感动，拉着处长的手说：“离开父母这么多年，第一次听到这么令人感动的话。请处长放心，我一定好好工作，不辜负大哥对我的期望……”

回到单位后，小孙的心态有了变化，觉得有大哥处长做靠山，和别人不一样。工作上也没有开始积极，到后来便向同事吹嘘“处长是我大哥，他认我做小弟……”同事有的装做很惊讶的样子说“是吗？那你可不一般”，有的则不置可否地笑笑。

很快，处长就把小孙叫到办公室，很严肃地说：“我关心你，把你当弟弟一样照顾，但并不代表我真的是你大哥。在工作中，我们有很明确的工作关系。再者，即使我和你私人交往很深，你也不应该在同事面前到处宣扬，将来如果我重用你，大家会说我任人唯亲，你明白这个道理吗？”小孙顿时觉得一头雾水，然后脸颊发烫……

本案例中，处长关心、爱护小孙，完全是出于人道。但小孙“拉虎皮当大旗”，以为找到了靠山，有领导撑腰，工作不够积极了，而且到处吹嘘，这是不应该的。秘书要正确认识自己的工作职责，明确秘书的职业角色，摆正自己与上司的关系，摆正工作与家庭的关系。



知识点精讲

了解秘书在工作中到底扮演什么角色，是秘书准确认识自我、提高工作效率、更好地为领导服务的前提和基础。秘书的基本角色是领导的助手，协助领导处理日常行政事务、开展日常工作，以及处理领导的私人事务等。可以说，秘书是领导的代表，在很多场合下秘书都能代表领导。例如，对内秘书可以代表领导传递信息，对外秘书可以代表领导进行沟通和交往，秘书可以在授权下行使领导的某些行政权利，某些场合秘书可以代表领导出席。

1．领导的工作助手

领导全面掌握组织的各项事务，但是领导不可能事必躬亲。秘书的主要工作就是协助领导处理一些低层的、线形的工作，使领导有更多的精力处理组织的高层次、战略性问题。

2．领导事务的管家

凡是与领导有关的事务活动，秘书都要参加。领导活动的时间、内容、顺序都由秘书来具体安排协调。秘书的主要职责就是把领导的活动安排得井井有条，协助领导抓大放小，把日常工作处理好，并为领导决策提供服务。

3．领导思维的延伸

秘书往往会参与领导决策的全过程：为领导决策提供信息支持，进行前期调研，草拟论证方案，参与决策制定，督促决策实施，收集反馈信息，协助修正决策。秘书的思维和才智在领导决策过程中发挥着举足轻重的作用。秘书作为领导的参谋和辅助决策人员，秘书思维是领导思维的前导补充和延伸。

4．领导沟通的枢纽

秘书被比喻为领导的传声器。秘书在组织机构中扮演了沟通上下、联系内外、协调左右的核心作用。秘书作为传递信息、沟通情况的载体和桥梁，使上情下达、下情上报，保证信息的有效传递，密切领导和群众的关系，使领导掌握更多的情况以利于开展工作。

5．领导的信息资源中心

秘书不仅负责组织内文件、档案、资料的管理，而且有收集、整理、加工、存储、提供大量经济社会信息为领导决策服务的职能。

6．领导生活的“保姆”

除了正常的工作关系外，秘书对领导的生活起居也不能不闻不问。对领导的身体状况、精神状态，秘书都要给予特别的关注，使领导以健康的身体和充沛的精力投入到工作当中去。

7．领导公关活动的组织者和随员

在以公共关系活动形态表现的领导活动和政务活动中，如集会、庆典、宴请、接待、应酬等，秘书是秉承领导意图的具体组织者，在正式活动场合则要当好领导的随员。

教你一招

最好每天下班前把所有的办公用品整理好，第二天就不会手忙脚乱。上班能提前10分钟到达，就有时间把接待环境再清洁整理一遍，良好的接待环境会使自己和客人都愉快。

项目模拟

一位大学生带着要干一番事业的理想踏上了外资企业的秘书岗位。第一天的第一件事，老外让他做的不是他理想中的起草文件之类的工作，而是为老外煮咖啡和洗杯子。他很不理解，苦读了四年大学，为了提高英语水平，学会计算机操作，甚至本末倒置：白天上课懒洋洋，晚上拼命读夜校，为的就是这一既体面又光彩的秘书职业。没想到竟像佣人那样为别人煮咖啡、洗杯子，最后还要端上咖啡。心中的失落感化成一股怨气：“为什么我要干佣人干的事?”他的提问引起了公司里另几位秘书的一场议论。其中一位秘书讲述了他刚来时为老板连倒三杯水的故事。第一杯他泡了茶水，老板说要白开水，他就又换了一杯热的白开水，不想老板有点不耐烦地说要杯冷水，他只得马上又去换了第三杯水，这才使老板满意。类似煮咖啡、泡茶、洗杯子的事究竟是否应由秘书来干呢？一些秘书认为，我们是有知识的，这些不读书也能干的事不应该由秘书来干。另一些秘书则认为，如果我们把老板看成同事，他们很忙，而我们在自己洗杯或沏茶时也帮他们洗一洗或沏一杯茶，那也是很自然的事。另外，在外方看来，秘书做这些小事是工作范围之内的，所以我们就应该适应它。最后大家达到共识：秘书做这些工作是西方管理体制的一种表现，其工作职责必然包含有为管理阶层服务的特性。

类似这样琐碎的事情还有很多，例如：

一次，公司里要来一位意大利商人，他在三个星期前就发来传真要求搞好签证，订好旅馆。秘书立即做好了这一切，但因传真上未写安排好来回的车子，秘书便没有帮他安排。意大利人却按他们的惯例认为，秘书是会把这一切都安排好的。他下飞机后等着车子来接，可是没有。第二天早上他又等着公司的车子把他接进公司，可是等了好久，连车的影子也没有。那位意大利商人一气之下打电话给公司总经理，大声抱怨秘书工作不到位。总经理为此

很生气，那位秘书也从中得到了一次很好的教训。

再如，有一次，一位外商在洗衣店洗了上衣，取回后发现掉了一颗纽扣。因为它们与衣服很相配，于是就让秘书帮他在上海买一副相同的或是能配上这件衣服的纽扣。秘书花了几个休息日，找遍整个上海，终于找到了令外商满意的纽扣。

诸如此类小而花精力、花时间的琐事经常会发生。

任务与要求

1．谈谈秘书应如何对待非工作性琐碎事宜。

2．当今秘书的职责已经超出了单纯为工作服务的范围，悄悄延伸到生活的各个方面：做保姆——买菜、做饭、修鞋、补衣都要干；做管家——节日、生日、问候、送礼都得管；做跑腿——买烟、买水、买票、买啥都得跑；做服务——端茶、倒水、擦桌、洗地都要忙。如果你在今后工作中遇到类似工作，你将如何处理？

训练说明

1．本项目可在教室进行。

2．上述任务为开放性题目，同学可自由讨论，自圆其说。

补充训练

将文秘专业班级的同学分成若干小组，每天为领导打扫办公室卫生、整理报纸杂志和文件资料。

三、秘书怎样和上司相处

情境创设

杨 修 被 杀

杨修，三国时魏军行军主簿（相当于现在的秘书），才华横溢，文思敏捷，却一直不被曹操所喜欢。

《三国演义》中记载了这样几件事：

曹操去一座新建的花园，兴致所至，在园门上写下一个“活”字，众人不知其意。唯杨修说：“门内写活，乃阔写也，丞相是嫌门阔了。”曹操听后，口虽称道，但“心甚忌之”。

一次，塞北有人送来一盒食品。曹操在盒上写了“一合酥”三个字，杨修未经曹操同意，就自作主张“取匙与众人分食”。事后曹操问及此事，杨修说：“丞相已写明一人一口酥（合字可拆写为人、一、口）。”曹操听后“虽喜笑，而心恶之”。

又有一次，曹操测试曹丕和曹植的才能，本来没有杨修的事，杨修却几次为曹植出谋划策。曹操认为杨修与曹植一起欺骗他，于是便起了杀杨修之心。

最后一次是曹操兵退斜谷，前有马超，后有蜀兵。曹操既惧怕马超的拦截，又恐蜀兵讥嘲，于是传出手令“鸡肋”。杨修不问究竟，就命军士收拾行囊，准备回返。杨修认为

“鸡肋”，即“食之无肉，弃之有味”之物。曹操这一次下了决心，以惑乱军心的罪名，将杨修杀了。

杨修虽有才华却很短命，死时年仅 44 岁。

杨修才华横溢，其文才可与“建安七子”相媲美。在曹营这个英才济济的阵营之中，作为文治方面的灵魂人物，他却一直不被曹操赏识。众所周知，曹操对于人才一直是思贤若渴，甚至连曾经帮袁绍写了一篇檄文从曹操一直骂到曹操祖父（且骂得十分恶毒）的才子陈琳投降曹操后,曹操都既往不咎了，怎么一直忠心耿耿的杨修却被曹操如此忌讳。其原因有二：其一，杨修违反了职场之大忌，职场如官场。虚荣心每个人都有，况且曹操是曹氏集团的首领，杨修多次逆龙鳞，处处表现出比曹操聪明，事事都能揣摩出曹操的想法，其实这已为他之后被杀埋下了祸根；其二，曹操一心想扶曹丕做皇帝（虽然曹植年幼时，曹操也曾想过立曹植为太子），现在杨修逆水行舟，总是为曹植出谋划策，使曹操认为杨修有意与曹植一起篡夺皇位，大为恼火，此时杨修的性命就捏在曹操的手上，只差一个合适的理由罢了。此时的杨修仍然没有收敛，继续恃才傲物，最终只得自食苦果。杨修死就死在他的“才”上，领导宁用庸才，也不会用刺头的人才。杨修对曹操的统治已经构成威胁，杀掉杨修是曹操集团乃至历史发展的必然，人们怜其才认为他死得冤枉，而杨修之死是他咎由自取。他作为曹操集团文治方面的灵魂人物不知道领导的意图，不知道如何采用合适的方式表现自己的才能怎么行呢？一个优秀的秘书应该在和领导和谐相处的过程中，最大限度地发挥自己的才能，并且适当地注意分寸显示一下技巧才算聪明，识时务者为俊杰吗？



知识点精讲

秘书天生是为领导而生的，秘书职业的产生就注定了他与领导永远不能分开。秘书存在的价值就是为了更好地为领导服务，领导的活动规定了秘书活动的基本范围和利益指向。领导的性格、工作习惯、行事风格是千差万别的，怎样适应不同的领导就成了秘书共同关心的问题。作为文秘人员，必须处理好与领导的关系。

1．和领导相处的原则

（1）充分尊重领导。尊重领导不是吹捧，对领导的尊重主要体现在对领导工作、人格、情感的理解、支持和协助上。

（2）服从领导。古往今来，下级服从上级似乎是天经地义。秘书工作是上情下达、下情上报的枢纽，有调度、协调、综合加工的作用。文秘人员处在这样一个重要位置，就得和领导拉一套马车，按领导者的意图前进。但是，服从并不等于盲从和不加分析的附和。按领导的意思办事，也只能是执行正确的意见，对一些不正确的、违法乱纪、以权谋私的点子或行为，不仅不能办，还要坚决抵制和反对。

（3）用出色的工作业绩征服领导。这是所有原则中最基础、最核心的内容。没有哪个老板会让一个和自己私人关系很好，但工作一塌糊涂的人担任自己的秘书。所以，出色的工作能力和业绩是获得领导赏识的第一要义。

（4）不打折扣地完成领导交办的任务。秘书要有严格的执行力，对领导交代的工作不能拖拉，要按时、保质、保量地完成。

（5）虚心向领导学习。学习领导的工作能力和人格魅力，他会感觉受到了莫大的鼓

舞，认为你很有培养前途，你会获得意想不到的收获。

（6）为领导的工作提供有建设性的意见。领导不仅需要言听计从的下属，他还需要听到下属有创造性的方案，秘书要充分发挥辅助决策的作用，做领导得力的助手。

（7）关键地方多请示。聪明的下属，总是善于在关键的地方，恰到好处地向领导请示，征求他的意见和看法，把领导的意志融入正在专注的事情里。这样既体现了自己对领导的重视，也体现了自己工作的严谨、细心。

（8）维护领导的尊严。领导的尊严不容侵犯、面子不容亵渎。领导理亏时要给他留台阶下；当众纠正领导的不妥之处是最愚蠢的方式；领导的忌讳不要冲撞；领导处理问题出现疏漏时，秘书要及时地圆场、补场，为领导争取荣誉。

（9）争取成为领导的朋友。出色的工作能力再加上和领导较好的私人关系，那是再好不过的事情了。和领导成为朋友并不是要拼命地讨好他，而是一种能够彼此信任、真诚沟通、相互关心的关系，秘书要缩小和领导的认知距离，体会领导的责任和压力，在工作上、思想上、感情上、行动上和领导保持共同的目标。心往一处想，劲往一处使。

2．秘书和不同性格的上司相处

（1）性情暴躁的上司。性情暴躁的上司情感和情绪易变，同时，情感和情绪消失得也快，情绪趋于外向。智力活动灵敏有力，但理解问题容易粗枝大叶。意志力坚强，不怕挫折、勇敢果断，但容易冲动，难以抑制。工作热情高，表现得雷厉风行，顽强有力。

跟随这样的上司，你最好也保持较高的工作热情，乐观地对待工作。当上司“爆发”的时候，最好的办法是以静制动，千万不要被上司冲动的情绪所感染，和他一起争论不休，这是极不明智的。你若想显示你的无所畏惧，不妨等他冷静下来，再发表自己的看法，让上司意识到，随便发脾气是很伤害人的事情。对性情暴躁、自以为是型的上司，在谈话时要注意对方的反应，通过表情和肢体语言，判断他是否接受你的观点。如果不接受，别再坚持，让他撞了南墙再回头吧，到时候他会更加感谢你，并欣赏你的先见之明。

（2）深不可测的上司。你永远也猜不透上司在想什么，有的时候他们胸襟开阔，待人特别亲切，有的时候令人难以接近，沉默寡言，态度矜持。对事物有较高的敏感性，能体察到一般人所觉察不到的东西，观察事物细致。行动缓慢，多愁善感，也易于消沉，干工作常常显得信心不足，缺乏果断性。交往面较窄，常常有孤独感。

跟这样的上司相处时，你总觉得有一些很压抑的感觉。如果被上司这种心情所影响，工作起来肯定是没有劲头的。你要保持乐观的工作状态，把工作中的快乐讲给你的上司听。不要猜测他到底在想什么，这会令你大伤脑筋却得不到任何答案。不要过多地给这样的上司提意见，这会使他产生更多的猜测，认为你是在处处找碴儿。及时地将意见转化成建议，并且要态度诚恳、言语适当，恰到好处地表达出你的意思。即使对方不完全赞同你的观点，也不会影响到他对你个人的看法。

（3）大刀阔斧的上司。这样的上司一般都比较年轻，他们对新鲜事物永远保持着高度的探询心理，有着极强的创新精神，总是热衷于各种改革。这种人情感和情绪突变，表露于外，极易变化，灵活而敏捷，活泼好动，但往往不求甚解。工作适应力强，讨人喜欢，交际广泛。

与这样的上司相处时，最好也保持着创新精神。不要总被上司工作狂一样的热情牵制，因为这极可能导致细节的疏漏，你要做的就是通过细心让上司大刀阔斧的改革更加完

美。你可以和上司展开热烈的讨论，充分发表自己的看法，在这个时候，大可以抛开上司和下属的关系，完全从上司的立场考虑问题。当然，提意见时不一定非要在办公室，可以在饭桌上、汽车里、走廊等不太正式的场合，趁他高兴时，借着聊天开玩笑之际，随口就把意见温柔地抛过去，让他心领神会。

（4）保守刻板的上司。这样的上司情绪比较稳定，兴奋性低，变化缓慢，内向，喜欢沉思。思维和言行稳定而迟缓，冷静而踏实。对工作考虑得细致周到，不折不扣，坚定地执行自己已经做出的决定，往往对已经习惯的工作表现出高度热情，而不容易适应新的工作和环境，特别是一些年纪比较大的上司，他们对新技术的反应总是很迟钝，他们习惯用约定俗成的常规做法去处理一切问题。

你要时常向你的上司请教问题，而且应特别注意工作的流程，开始工作前要请示，完成后要汇报，最好不要替他做出任何决定。对上司的指令，要不折不扣地完成。你要虚心学习他丰富的经验，并要意识到“我的上司是一个刻板官僚的人”。你可以帮助上司熟悉新技术，给机构带来效率的提高和收益的增长，并帮助他掌握这些技术，帮助上司掌握最新的环境变化。



项目模拟

某市新盛汽车有限公司新招聘的秘书小李，充满活力，聪明好学，工作中多次受到表扬，人们好像从没有看到过他受批评。一天上午，公司经理急着去开会，要的材料一直找不到。有人说，这材料应当是小李准备的，而小李正好外出未回。性急的经理派人找回了小李，迎面就是一顿狠批：“你跑哪去了？我要的材料为什么至今不准备好？你这个秘书是怎么当的？”小李弄清了是怎么回事，涨红着脸，三步并作两步走到经理办公室桌前，从一堆乱放的文件下找出了经理要的材料，说：“昨天下午就给了你，你说不急，自己把它压在这堆文件下，你这领导的记性到哪去了!”办公室主任赶紧把经理推上车，经理嘴中还喋喋不休：“等我开会回来，再和你算账!”



任务与要求

1．此事的结果会如何？

2．该经理属于哪种性格的上司？小李应当怎样做才对？

3．学生分别扮演经理、主任、秘书，上台表演当时的场景，注意语言、动作要符合人物特征。



训练说明

1．本项目可在教室或文秘实训室进行。

2．课前要布置好场景，准备一些文件材料。



补充训练

公司张总突然收到一封非常无礼的来信，是一家平时交往很深的协作单位的厂长寄来的。张总怒气冲冲地把秘书叫到办公室，口述了一封回信，信中表示尽管两家已有长期良好的交往，但事到如今，我公司不得不中断与你厂的往来。按照惯例，我公司要将此事公之于众。张总要秘书立即把回信打印好并寄出。

对于此事，秘书有以下应对方案：

1.“是，马上办理!”秘书立即回办公室打印并寄出。

2．秘书直言相劝：“张总，请您三思，这样回信的后果不堪设想。难道我们就没有值得反思的地方吗？”

3．当天下午快下班时，秘书才将打印好的回信递给张总，然后问：“张总，这封信可以寄走了吗？”

你认为张总属于哪种性格的上司？哪一种做法比较好？请阐明理由。

第二节　文秘人员的素质



知识目标

- 掌握秘书应具有的职业道德
- 掌握秘书的知识和能力结构



技能目标

- 能够培养秘书专业能力

一、文秘人员的思想素质



情境创设

孙权的秘书顾雍

顾雍，字元叹，吴郡吴（江苏吴县）人。他担任孙权的秘书 19 年，76 岁卒。

顾雍逸事：

（1）顾雍先担任孙权所兼领会稽太守的郡丞（主任秘书），一切代执代行，颇有治绩，却从不自夸；孙权为吴王后，封顾雍为侯，受封回家，家里人都不知道，他也不说。

（2）顾雍当丞相后，十分深入群众，常到民间查访政策的得失，然后向孙权密奏改进的办法。

（3）所奏事宜，倘被见纳，归功于上。

（4）所奏事宜，倘不见用，从不外泄内容。

（5）每每朝中议事，他一向和颜悦色，从不以怒相争，却也从不放弃原则。

（6）孙权信赖顾雍，遇重大难决之事，常派中书郎到顾府咨商。若是顾雍赞成之事，他必与中书郎细细商议研究，然后留中书郎用过饭之后再回去；若是顾雍不赞成之事，他必打发中书郎早早回宫，话语极少。孙权每每可以从中书郎是否在顾府用饭来判断事情是否妥帖，是否需要重新考虑。

（7）对于犯有严重错误的大臣，顾雍也从不怒声相斥。一次，一位中书郎吕壹因滥用职权，且诽谤、陷害大臣，终于事发入狱。顾雍审理此案，提审吕壹，旁边有一尚书郎指着

吕壹大骂，尽数其恶。顾雍则阻止道：“国家有法，斥骂无益。”他和颜问案，还允许吕壹自述陈情，吕壹终无话可说，低头认罪。

顾雍是一位资深且富有才干的秘书，他有极好的职业道德，有很强的工作能力和良好的心理素质。后人可以从他那里学到很多东西。忠于职守：顾雍常到民间查访政治的得失，然后向孙权密奏改进的办法，所奏事宜，倘被见纳，归功于上；廉洁奉公、秉公办事：顾雍赞成之事，他必与中书郎细细商议研究，然后留中书郎用过饭之后再回去，若是顾雍不赞成之事，他必打发中书郎早早回宫，话语极少；平等待人：对于犯有严重错误的大臣，顾雍也从不怒声相斥；谦虚谨慎：颇有治绩，却从不自夸，受封回家，他也不说；严格守密：所奏事宜，倘不见用，从不外泄内容。



知识点精讲

我国现代秘书工作需紧扣当代社会政治、经济、文化、科技变革的历史脉搏，以适应当代社会的进步和发展。时代在召唤新的秘书人才，宏伟的事业在召唤新的秘书人才，因此，文秘人员必须提高素质，加强职业道德修养。

职业道德是人们在一定的职业活动范围内所遵守的行为规范的总和。文秘人员的职业道德是规定文秘人员在职业活动中的行为规范。优良的职业道德是新时期文秘人员从事快节奏、高效率工作的动力；良好的职业道德是新时期文秘人员自我完善的必要条件，是文秘人员职业活动的指南。文秘人员职业道德的修养，主要是指职业责任、职业纪律、职业情感及职业能力的修养。

1．忠于职守，自觉履行各项职责

各行各业的工作人员，都要忠于职守，热爱本职。这是职业道德的一条主要规范。作为文秘人员，忠于职守就是要忠于秘书这个特定的工作岗位，自觉履行秘书的各项职责，认真辅助领导做好各项工作。要有强烈的事业心和责任感，不擅权越位，不掺杂私心杂念，不渎职。

2．服从领导，当好参谋

服从领导。这是文秘人员的职业性质所决定的。作为领导工作的参谋和助手，秘书应当严格按照领导的指示和意图办事。离开领导而自行其是，别出心裁，都是职业道德所不允许的。

个人的积极性、创造性只能在服从领导的前提下发挥（更多的限于建议、献策等方面）。其中特别要注意，不能用个人不成熟的想法甚至情绪化的意见，去影响和干扰领导的工作及决策。

当好参谋。要发挥参谋作用，为领导出谋献策。在领导决策民主化、科学化的今天，尤其要求文秘人员改变以往办事即是称职的旧观念，要提高参谋意识和能力，明确不能出谋献策者就不是好的文秘人员的新观念。

3．兢兢业业，甘当无名英雄

兢兢业业，甘当无名英雄。就是要求文秘人员埋头苦干，任劳任怨。秘书工作主要是实干。要围绕领导的工作来展开活动，要求招之即来，来之能干，在具体而紧张的工作中，

脚踏实地，密切联系实际，不计较个人得失，有吃苦耐劳甚至委曲求全的精神。

4．谦虚谨慎，办事公道，热情服务

谦虚谨慎。这是文秘人员应具有的美德。文秘人员不能因为在领导身边工作而自命不凡、自以为是，要平等地同各职能部门工作人员商量工作，虚心听取他们的意见，在工作中要善于协调矛盾，搞好合作。

办事公道。文秘人员对领导、对群众要一视同仁，秉公办事，平等相待。切忌因人而异，亲疏有别，更不能看来头办事情。只有公道正派的文秘人员，才能做到胸襟宽阔，在工作中充满朝气和活力。

热情服务。文秘人员要把为领导服务、为本单位各职能部门服务、为群众服务当做自己的神圣职责，要充分认识自己所从事的工作具有的重要作用。

5．遵纪守法，廉洁奉公，不假借领导名义以权谋私

遵纪守法、廉洁奉公。这是文秘人员职业活动能够正常进行的重要保证。遵纪守法指的是文秘人员要遵守职业纪律和与职业活动相关的法律、法规。廉洁奉公是高尚道德情操在职业活动中的主要体现，是文秘人员应有的思想道德品质和行为准则。它要求文秘人员在职业活动中要坚持原则，不利用职务之便假借领导名义以权谋取私利，不搞你给我一点“好处”，我回报你一点“实惠”的所谓“等价交换”活动。要以国家、人民和本单位的整体利益为重，自觉奉献，不为名利所动，以自己的实际行动抵制和反对不正之风。

6．恪守信用，严守机密

恪守信用。就是要遵守信用、遵守时间、遵守诺言，言必信，行必果。

遵守时间，领导找文秘人员汇报工作，文秘人员不准迟到。文秘人员自己安排的会议或会谈，自己要事先到场，并做好一切准备工作。

文秘人员要严格遵守诺言，一经允诺的事情就要尽力办到，遇到突然变化，要事先说明原因，使人信服。

严守机密。文秘人员一个显著的特点，就是掌握的机密较多，因此，文秘人员必须具备严守机密的职业道德，自觉加强保密观念。

7．实事求是，勇于创新

实事求是。文秘人员要坚持事实求是的工作作风，一切从实际出发，理论联系实际，坚持实践是检验真理的唯一标准。秘书工作的各个环节都要求准确、如实地反映客观实际情况，从客观存在的事实出发。文秘人员无论是收集信息、汇报情况、提供意见、拟写文件，都必须端正思想，坚持实事求是的原则。在工作中，切忌主观臆断、捕风捉影，分析问题必须从客观实际出发，既不唯领导是听，也不唯“本本”是从。

勇于创新。现在各行各业的劳动者，都在破除旧的观念，勇于开创新的工作局面。作为领导的助手——文秘人员更应具有强烈的创新意识和精神。勇于创新，要求不空谈、重实干，在思想上是先行者，在实践上是实干家，不断提出新问题，研究新方法，走出新路子。

8．刻苦学习，努力提高思想、科学文化素质

各种不同的工作岗位对其工作人员都有相应的素质要求。作为新时期的文秘人员，这种素质要求显得更严格、更全面，甚至更苛刻一些。是否具有良好的素质，对于做好领导秘书工作是一个非常重要的问题，也是评价一位文秘人员是否称职的基本依据。因此，文秘人员必须刻苦学习，努力提高自身的思想素质。

秘书工作头绪繁杂、涉及面广，要求文秘人员有尽可能广博的知识，做一个“通才”和“杂家”。现代社会科学技术的发展突飞猛进，知识更新速度加快，因此，文秘人员应具有广博的科学文化知识，以适应工作的需要。

9．钻研业务，掌握秘书工作的各项技能

从发展的角度看，新时期的文秘人员，必须了解和懂得与秘书工作有直接或间接关系的领域中取得的新成果，才能更好地掌握秘书工作的各项技能。



项目模拟

A．深圳某公司总经理出差在外，其秘书在接待几个客户时，举止傲慢，怠慢客户，使得客户愤然离去，到手的 60 多万元合同泡了汤。总经理回来后，立即将此秘书炒了鱿鱼。

B．华中某高校校办秘书在处理一件教工子弟殴打学生的流血事件中，由于言语失当，出言不逊，与学生代表发生激烈冲突，双方不欢而散。学生代表扬言要发动学生游行示威。该校校长得知此事后，当天在校广播站就此事道歉，并表示要妥善处理流血事件，才平息了学生要游行这一事件。

C．某外贸局秘书平常有贪杯的坏习惯。在一次与外商洽谈出口事宜时喝得酩酊大醉，不慎将己方底价泄露给外商，致使外商在谈判桌上一再压价，使己方蒙受了巨大的经济损失。



任务与要求

1．联系上述事例分析文秘人员应具备怎样的职业道德？

2．可分角色扮演事例中秘书的表现。



训练说明

1．本项目可在教室或文秘实训室进行。

2．课前可进行场景布置，使学生的表演更逼真。



补充训练

某县一个经济待遇不错的局级单位需要选配一名秘书。消息一传出，不少人都冲着该单位优厚的待遇蜂拥而至，竞相报名。然而，在“过五关、斩六将”式的层层过筛、道道遴选的过程中，当权者把不少虽有道德和文才但缺乏交际本领的人拒之门外，最后，选配了一位年方 28 岁的“佼佼者”小牟。小牟善辞令、有海量，每每有客人光顾，领导便把小牟这张“交际王牌”打出去。由于小牟善于在公开场合搞关系，领导对其颇为信任，权利渐渐地

向小牟身上倾斜，使他变得趾高气扬、难抑骄气，胆子也越来越大。一次，他在与外地宾客交际时，竟将单位里的一批货物私下与对方进行“黑道交易”，个人赚了一大笔钱，而单位却蒙受了重大损失。就是这位“善于交际”、“深谙关系学”的秘书，在此后短短的两年时间里，与外人屡屡结伙，每每牟利，而单位却累累遭损。最后，由于小牟的诡计败露，受到了法律的制裁。

思考：小牟作为一名文秘人员，其职业道德存在哪些问题？

二、文秘人员的知识和能力结构



情境创设

某机关办公室选配了一位妙龄女郎做秘书。乍一见这位女秘书可谓风摆杨柳、秀色可餐。然而，这位外表俏丽的女秘书实质上只不过是个金玉其外、败絮其中的“绣花枕头”而已。一次，机关迎来了一位宾客。席间，宾客与女秘书聊天。当这位颇有学问的宾客谈及当地的风土人情、历史典故等话题时，女秘书目瞪口呆，洋相百出。后来，这位宾客把话题扯到秘书的本行——拟制文稿上。遗憾的是，这位漂亮小姐对拟制文稿也是外行。事后，这位宾客悄悄地对随行人员说：“漂亮姐往跟前一站虽让你悦目，但说出话来却言之无物，叫人不赏心，可谓是‘太空美人——肚里太空’！”

仪表美是每一个秘书都应重视的。古来对秘书就有仪表堂堂的要求。但外表美与内在美应该和谐地统一起来。作为文秘人员，应该具有渊博的基础知识、精深的专业知识和实用的相关辅助知识，具有从事秘书工作所必须具备的各种能力。



知识点精讲

1．秘书的知识结构

随着科学技术的不断发展和商务管理的复杂化，办公室秘书的知识结构应当具有广泛性、综合性和专业性的特征。既要具备广博的视野，又要具备专门的知识，不仅要有良好的文化素质，而且必须建立适应形势发展需要的知识框架。种种迹象表明，高学历、高层次化是社会对文秘人员需求的必然趋势。

（1）扎实的基础知识

基础知识是指在秘书的知识结构中起基础性作用的知识。一般来说，秘书应具有文学、历史、地理、哲学、数学、物理、化学、生物等方面的基础知识。

① 汉语知识，包括语言文字、词汇修辞、语法逻辑等文学知识，这是办公室文秘人员提高文字和口语表达能力的基础。

② 科学知识，包括数学、物理、化学、生物、计算机等自然科学方面的知识。现代科技不断发展，办公设备自动化程度不断提高，如果科学知识不扎实，就难以适应现代办公室文秘工作的需要。

③ 外语知识，办公室秘书最好懂一门外语，至少能阅读与业务相关的外文资料，能用外语进行简单的日常交谈。

（2）秘书的专业知识

秘书的专业知识包括秘书基础理论、秘书业务和秘书礼仪知识三大部分。现代文秘人员只有具备深厚扎实的基础知识、广博精深的专业知识，才能够适应秘书工作涉及面广、事务杂、头绪多的特点。

此外，秘书的专业知识还涉及档案学、应用写作、调查研究、会务工作、信访工作、机要保密、组织协调，以及现代办公等方面的知识。

（3）秘书的相关知识

与秘书专业相关的知识还包括管理学、领导学、法学、人际关系学等；要熟悉社会学、社会心理学、新闻学、经济学、广告学、大众传播学等；要了解市场学、美学、演讲、摄影、采访、表演等知识。

在秘书服务工作中，往往需要与许多具体的特定行业打交道，如工商企业、餐饮娱乐、交通运输、旅游保险、金融律师业等。要成为一名称职的文秘人员，还应该具备一些特定行业的相关知识，才能有效地开展秘书工作，处理好日常事务，才能获得领导的赞誉，赢得同事的尊重。

2．秘书的业务能力

办公室秘书是应用型人才，不仅需要有优秀的品质修养、合理的知识结构，而且还要具备过硬的实际应用能力。秘书的能力，一般分为基础能力和专业能力。基础能力包括观察力、记忆力、注意力、想象力及勤于思考的能力等，这是从事秘书活动应必备的基本能力，也是从事其他工作的人员都应具备的能力。专业能力则是从事秘书工作应具备的专业性能力，主要包括以下几个方面。

（1）文字写作能力

秘书的写作能力即文字表达能力，是文秘人员重要的基本功，或叫做“看家本领”。写作能力主要是指应用文写作能力，要求能够写出观点正确、内容翔实、结构严谨、表达清晰、语言流畅、符合公文格式的各类应用文。要写好应用文，就应熟悉其程式，对应用文语体有透彻的理解，具备丰富的语法、修辞、逻辑知识。另外，办公室文秘人员应当写得一手好字。

（2）计算机应用能力

现代秘书光会手写还不够，还应具备计算机写作和计算机应用能力。这是文秘人员掌握和运用现代办公手段的能力。目前，以多媒体技术和网络技术为代表的计算机等现代办公设备已大量进入办公室，直接影响和改变着文秘人员的思维、工作和生活方式。传统的文本阅读、公文写作、文电处理正逐步被计算机语言、多媒体写作和计算机化管理所替代。学习和掌握具有时代特征的、以信息网络技术为基础的办公自动化技能，对文秘人员的能力素质提出了挑战。秘书要全面系统地学习计算机知识和网络技术、多媒体技术，能利用计算机输入文字、修改文件、编辑文稿、查找资料，利用计算机网络快速、准确地上传和下载，并在此基础上逐步达到能开发应用软件、排除计算机的一般故障的水平。

（3）语言表达能力

语言表达能力即口头表达能力，也就是运用口头语言交流思想、传递信息的能力。口头语言比书面语言使用频率更高，应用范围更广。办公室文秘人员经常要从事汇报、传达、讨论、会谈、接待等工作，能说会道是办公室文秘人员的一项起码要求。语言表达能力强表

现在多方面，但口齿清晰、条理分明、表达准确、不紧不慢、不卑不亢、言辞文雅、简练生动、礼貌得体，则是办公室文秘人员语言表达的基本要求。语言表达能力反映了一个人的思维深度、知识广度、性格品质，要提高语言表达能力，关键在于多讲、多练、多想，注意多方面的修养和磨炼。

（4）阅读感知能力

阅读能力，是指感知书面信息的能力，它是吸取知识、捕捉信息、认识世界的重要途径之一。办公室文秘人员离不开阅读文件、资料及业务书刊，这是一种经常性的活动。阅读能力是表达能力的基础，也是一种基本的工作手段，只有通过博览泛读，才能获得知识和有价值的信息，才能有效地办理公文和处理事务。阅读对于办公室文秘人员来说，一要准确，既能准确地把握文章的整体结构及中心思想，又能用自己的语言进行概括；二要快速，办公室文秘人员每天有大量的材料要阅读，因此必须提高阅读效率。

（5）组织协调能力

协调就是和谐一致，配合得当。组织协调能力是指文秘人员根据领导意图，在自己职责范围内组织各项活动、协调各方面关系的能力。文秘人员作为连接领导、机关和群众的桥梁和纽带，要善于根据领导指示的意图并针对需要协调事项的特点，站在工作全局的高度上合理确定协调的方式方法，熟练运用协调的工作原则和协调艺术，公正合理地协调好领导与领导、领导与机关、办公室与领导、办公室与各部门、本单位与其他单位之间的关系，使机关各部门具有高度的凝聚力，就像一部机器协调一致、顺畅高效地运转一样。需要注意的是，“协调”绝不是“领导”，千万不能把自己摆在“领导”的位置上。

（6）处办事务能力

文秘人员处办事务的能力，主要是指在办文、办会和办事的过程中能及时、准确地处理和迅速完成任务的本领。文秘人员工作的大部分是事务性的，会处办事务也是他们一项很重要的能力。这种能力是以丰富的经验、广博的知识、清醒的头脑和良好的人际关系作为基础的。主要体现在：对本职工作中的事务要依据政策规定、上级要求和客观实际需要区分轻重缓急，大胆负责地进行处理，做到迅速而有条理，紧张而有秩序，不拖不推，积极稳妥；对领导临时交办的事务，要根据领导意图积极认真办理，想方设法完成，不打折扣，做到大事不误，小事不漏，件件有着落，事事有回声。此外应当明确，我们所强调的处办事务能力，与那种通过不正当手段和渠道搞不正之风的办事能力是有原则上的区别的。

（7）随机应变能力

文秘人员应当具有灵活巧妙的应变能力。这主要表现在审时度势上，遇到突发情况时不惊慌失措、无所适从，而应沉着冷静、应付自如、随机应变，正所谓“智者善谋，不如当时。”文秘人员随机应变的能力主要表现在两个方面：一是处理危机情况时要随机应变。 社会复杂动荡，市场竞争激烈，各种组织都将随时面临各种突发事件的发生，诸如重大变故突然发生，又无法与单位领导联系上，应当如何处理，这是秘书必须随时应答的考题。二是独自外出办事要随机应变。文秘人员在外办事，往往算是半个领导，遇见紧急、重要的事情，在联系不到领导的情况下，需要自己作决定，此时就要冷静思考、察言观色、随机应变。



项目模拟

一天某县委书记要外出开会，上车前对秘书小王说：“明天派个车去机场接我爱人，

班机 12 点到，别误了啊！我过两天才能回来，这件事一定要办好。”说完，书记就要上车走了。

小王想：书记让我去接他爱人，这明明是私事用公车嘛。可书记又没说给油钱，前两天书记还批评了公车私用的现象。这车咋个派法？小王一向反应快，眨眼的工夫，想出了三个办法。于是，连忙对书记说：“您放心，绝误不了。”

小王想出的三个办法是什么？他又是怎样做的呢？

第一，小王想，既然答应了书记那就得办。书记讲过不让公车私用，那就只好掏钱呗。钱，当然不能让书记掏，那就干认倒霉，拿钱买个人情，只当是给书记拍个马屁。

第二，小王想，要是一声不响地把钱垫上，只能吃个哑巴亏。干脆一不做二不休，把事情嚷嚷出去。这样既完成了“任务”，又给书记脸上贴了金。于是，他找到车务科李科长，说明了要车的理由，又急忙去财务科交费。财务科的会计知道是去接书记的爱人，不肯收钱。小王还主动做工作说：“这是书记的指示。书记模范执行纪律，这钱是让我们专门交车费的，一定要收。何况书记前两天还在会上强调了公车私用的收费制度，你们不收钱，我怎么向书记交代，也有损领导的形象。”小王说服了会计。

第三，小王想，如果找借口说工作忙走不开，请李科长去接书记爱人，并由李科长向书记夫人说明：用车的汽油费由王秘书代为垫付了。然后再请行政科发一表扬通报，表彰书记带头执行制度，为书记树立良好的形象，并号召全机关工作人员都向书记和其爱人学习，岂不更好！

任务与要求

1．试分析，案例中秘书对紧急情况处理的三种方案哪一种最好？说明理由。

2．你从中获得了什么启示？

训练说明

1．本项目可在教室或文秘实训室进行。

2．可让学生扮演案例中的人物，现场进行情景表演。

补充训练

请利用下面的测试题来测试一下自己，看看自己是否适合当秘书。虽然这些试题的设置不一定很科学，而且得出来的数据也不一定很准确，但还是具有一定的参考价值，不妨试一试。如果这次你只得了 55 分的话，只要你努力，明年再测试分数肯定会提高。就把它当做一次自我鼓励吧！

记分方法：非常出色……5

出色……4

一般……3

稍差……2

很差……1

（由于考虑到基本素质有一定的弹性，所以未设 0 分）

秘书能力自我测试题：

1．你是一个能随机应变的人吗？

2．你能走一步看两步吗？
3．你的记忆力好吗？
4．你对工作有责任心吗？
5．公司里的人信任你吗？
6．在工作中你是一个有组织能力的人吗？
7．你是个遵守公司规章制度和能完成本职工作的员工吗？
8．你能保守秘密吗？
9．你能熟练地使用汉语和英语吗？
10．你有强烈的求知欲吗？
11．你有成本意识吗？
12．你具有良好的判断力吗？
13．你有亲和力吗？
14．你有自己的主见吗？
15．你每天上班都注意自己的衣着打扮吗？
16．你很谦虚并乐于助人吗？
17．你是个乐观向上的人吗？
18．你发现问题总能比别人快一步吗？
19．你总是能按时保质地完成自己的工作吗？
20．你是一个豁达的人吗？

总分（　　）

第二章　接 待 工 作

接待工作是秘书的一项日常事务性工作。

在组织的业务活动中，每天都有大量人员来访。来访的目的多种多样，访问的对象涉及各个部门和各层次人员。秘书的一项重要职责就是接待各种来访者，尽量帮助他们达成来访目的。

在接待工作中，秘书扮演着十分重要的角色。秘书是组织的“窗口”，一切与外界的联系和接待，首先都要经过秘书部门。因此，秘书接待来宾的工作，直接反映出一个组织的工作作风和外在形象，也直接体现出秘书本身的素质、能力和水平。

第一节　日 常 接 待



知识目标

- 掌握接待准备的各个环节和要求
- 掌握接待来访客人的程序



技能目标

- 能按行为规范做好接待的各项准备工作
- 能够区分接待对象，确认接待规格
- 能拟订接待计划
- 能够安排前台接待各项工作
- 能够正确使用接待语言和“迎、送、引、领”技能
- 能够从容应付已预约客人和未预约客人

一、接待前的准备工作



情境创设

杨小莉是一位新员工，她在前台负责接待来访的客人和转接电话，还有一个同事小马和她一起工作。每天上班后一到两个小时之间是她们最忙的时候，电话不断，客人络绎不绝。一天，有一位与销售部金部长预约好的客人提前 20 分钟到达。杨小莉马上通知销售部，部长说正在接待一位重要的客人，请对方稍等。杨小莉转告客人说：“金部长正在接待一位重要的客人，请您稍等一下。请坐。”正说着电话铃又响了，杨小莉匆匆用手指了一下

椅子，赶快接电话。客人面有不悦。小马接完电话，赶快为客人送上一杯水，与客人闲聊了几句，以缓解客人的情绪。

本案例中，杨小莉不应该对客人说部长正在接待一位重要的客人，这等于暗示客人“你不重要”。接待人员应该认识到，所有的客人都会认为自己是最重要的，因此不能慢待客人，要对不能及时接待他表示歉意，并恭敬地请他坐下等待。



知识点精讲

1．做好准备工作

公司的前台、会客室、办公室是公司的窗口，必须给来访的客人以好感。经常来往的客人，对公司的良好印象是从一次次的业务交往中得到的。但初次来访的客人，对公司的第一印象是从他首先看到的人和物上得到的。因此，前台秘书要坚持每天做好准备工作。接待准备工作主要包括两个方面。

（1）心理准备

① 耐心诚恳的心态。无论来访的客人是预约的还是未预约的，是易于沟通的还是脾气急躁的，都要让对方感到自己是受到欢迎、得到重视的。对客人要有“感谢光临”的心理。当客人很多或难于应对的时候，要暗示自己，“别急，别急，一件一件解决，总能办完”。当客人发火或急躁时，不要受其影响，是你自己的问题就应道歉；是公司的或其他人的问题，作为接待人员，你也应该道歉，因为你被客人看做公司的代表。

② 合作精神。看到同事在接待客人时，要有主动协助的精神，不能认为不是自己的客人就不予理睬。

（2）物质准备

物质准备包括环境准备和办公用品准备。

① 环境准备。接待环境包括前台、会客室、办公室、走廊、楼梯等处。接待环境应该清洁、整齐、明亮、美观、无异味。

前台或会客室摆放花束、绿色植物，营造温馨的气氛，使对方产生好感。

办公桌上的文件、文具、电话等物品要各归其位、摆放整齐。不常用的物品和私人用品，应该放到抽屉里固定的地方。

② 办公用品准备。前厅：为客人准备好座椅。让客人站着等候是不礼貌的。座椅样式应该线条简洁、色彩和谐。

会客室：桌椅摆放整齐，桌面清洁，没有水渍、污渍。墙上可挂与环境协调的画，也可挂公司领导与国家领导人的合影，或大型公关活动的照片，以提高公司的可信度。桌上可放一些介绍公司情况的资料。另外，茶具、茶叶、饮料要准备齐全。一般客人可以用一次性纸杯，重要客人还是用正规茶具为好。会客室应有良好的照明及空调设备。还应有电话、复印机、传真机等，即使不放在会客室，也不要离得太远。

客人走后，要及时清理会客室，清洗茶具、烟灰缸，换空气，然后关好门。否则，下一批客人会感到不受重视。

2．了解来访者的类型

根据划分方法的不同，接待来访者的方式也有所区别：

（1）按来访的人数、规模分类，可分为个人来访和团体来访

① 个人来访。秘书在日常工作中经常会接待一两个人的来访。他们来访的目的往往比较明确、单一，不会占用过多的时间，也不会涉及太多的人。但是发生的频率很高，有可能是无约而来的，有时会打乱既定的接待计划。

② 团体来访。是指以团、队等形式有组织而来的多人来访。他们来访的目的往往是会谈、考察、参观、调研、检查工作等。这种来访往往与公司的发展有重要关系，对公司的业务会产生较大影响，涉及的人员和部门也多。所以需要事先制订周密的接待计划。

（2）按接待的准备程度划分，可分为有约来访和未约来访

① 有约来访。有约来访是指事先约定好的来访。团体来访一般都是有约来访，个人来访也多是事先约定的。对于有约来访，秘书和相关接待人员要做好接待准备，按时接待，不可让客人久等。

② 未约来访。未约来访是指未曾事先约定的临时来访。由于种种原因来访者没能事先预约，有关人员没有准备，他们可能得不到及时的会见。但是他们的事情不见得就不重要，所以秘书要进行妥善处理。

3．秘书的“过滤”、“分流”作用

秘书的责任之一就是要甄别客人，起到“过滤”、“分流”的作用。

（1）“过滤”作用

把上司和其他同事不愿见的或没有必要见的客人挡在门外，这就是“过滤”作用。有些来访者是没有必要让上司或其他人员接待的，如各类推销员，还有上司明确表明不愿意接待的人。秘书应该善于鉴别这样的人，客气而坚决地把他们挡在门外，以免影响公司的正常工作秩序。但是也应该以礼待之，因为他们也是在对自己的那份工作尽职。更何况今天不受欢迎的人未必以后也不受欢迎。

（2）“分流”作用

让预约好的客人及时得到接待；也让虽然未预约，但是有接待必要的客人及时见到他应该见到的人，或者为他做好预约，这就是前台的“分流”作用。有些客人认为只有职位高的人才能解决问题，所以常常希望见到总经理这样的负责人。其实很多具体问题找职能部门解决就可以了。遇到这样的客人，秘书应该耐心了解他的问题，并能准确作出判断要交给哪个部门、哪个人解决，马上提出建议，不要什么事情都找高层领导。

秘书要想做好“过滤”、“分流”工作，就要对公司的组织结构、人员状况非常了解，熟悉公司各部门的业务范围及主要负责人姓名，这样才能及时、准确地处理好接待工作中遇到的各种问题。否则只能徒然给上司和其他部门添乱。

有些单位并不设前台，传达室即起了前台的作用。还有一些公司由办公室秘书接待。这样办公室秘书既要对来访者进行初步的“过滤”、“分流”，还要进一步解决他的具体问题。这对秘书的要求就更高了。



项目模拟

巴拉巴拉有限公司是××市一家合资企业，其拳头产品巴拉巴拉童装因其款式新、面料好、做工考究、价格实惠，一直受到消费者的青睐，企业不仅规模越做越大，效益也越来越好。

企业发展了，来的人也就多起来了。巴拉巴拉有限公司几乎每天都有大批客人来访。公司为此专门设立了一个接待科，配备了两间办公室、一间接待室、一部轿车和4位工作人员，负责接待各地来访者。尽管如此，因客人流量多、密度大，接待工作有时做得还是不尽如人意。

有一天，公司刚开门就来了两位客人。他们是前一天晚上看到省电视台播出的巴拉巴拉有限公司童装发布会后，连夜乘火车赶来的，目的是想与总经理商洽在他们地区独家代理巴拉巴拉童装事宜。由于是看完电视后的临时决定，没有与公司或领导事先预约。但现场看到的场面让他们大吃一惊。接待室里沙发巾很凌乱，茶几上茶水没有倒掉，瓜子壳、水果皮到处都是，地面上还有痰迹，报纸扔在沙发上，一股很浓的烟味扑鼻而来。两人说了声“倒霉”就走了。

任务与要求

1．模拟本案接待室中的情景，让学生正确布置接待室。

2．学生设计一个温馨漂亮的公务接待室，除必要的办公家具外，还应配置电话机、衣帽架、热水瓶或饮水机、茶具、茶叶、书报杂志或企业宣传画册等物品。

3．模拟接待人员进行现场应急处理。

训练说明

1．本项目可选择学校模拟接待室、模拟办公室、模拟会议室或教室等场所进行。

2．情景演示可分组进行，每个小组的学生需分别演示秘书接待来访客人的情景。每个学生轮流扮演秘书和客人。

补充训练

1．安排学生每天分组轮流打扫、布置校领导办公室、教师办公室及学校会议室。

2．精心布置学校模拟接待室、模拟办公室、模拟会议室或本班教室，养成爱卫生、讲整洁的好习惯。

二、接待计划的制订

情境创设

年关到了，康美公司拟召集外地销售公司负责人到总公司开年度销售工作会议，会期3天。公司总经理办公室主任让中等职业学校文秘专业毕业的秘书小钱负责此事。小钱接到任务后，丝毫不敢马虎。他首先制订了一份接待计划，交给办公室主任审阅。办公室主任提出了一些修改意见后，再让小钱呈送给总经理审批。整个会议的接待工作按计划有条不紊地进行，与会人员普遍认为接待工作非常细致、周到，会议取得圆满成功。总经理非常满意，赞赏小钱会办事，并让其他文秘人员向他学习。

接待计划是秘书完成接待任务的依据。制订接待计划时既要考虑现行规定和领导意图，又要考虑来访者的相应情况和各种主客观条件。因此，必须从实际出发，尽量使方案内容周详，便于领导斟酌。



知识点精讲

接待来访团体的第一项工作就是制订接待计划。为使接待计划行之有效，秘书需要做好以下几个方面的工作：

1．了解背景资料

（1）了解来访目的

秘书必须准确了解来访团体的来访目的，这样作出的计划和准备工作才有针对性。一般秘书应该向上司或有关人员了解情况，获得准确信息。

（2）了解来访者的基本情况

为了使接待工作万无一失，秘书要事先掌握来访者的基本情况，如所在单位的全称、业务范围、发展态势，来访者人数、姓名、性别、身份、民族（国籍）、宗教信仰；有时还要对主宾有更多的了解，如个人爱好、性格、特长等。了解得越多、越具体，准备工作就越有针对性，接待成功的把握就越大。这些内容中的很多细节可以直接向来访者一方了解。

2．确定接待规格

接待规格是指主陪人员与主要来宾职位高低比较的规格。一般以主陪人员的身份来确定接待规格。

（1）接待规格的类型

接待规格分为高规格接待、对等接待和低规格接待三种。

① 高规格接待。高规格接待即主要陪同人员比主要来宾的职位要高的接待，如一公司副总经理接待上级单位派来了解情况的工作人员，或接待一位重要客户，而这位客户的职位不过是某公司部门经理。高规格接待表明对被接待一方的重视和友好。

② 对等接待。对等接待即主要陪同人员与主要来宾的职位相当的接待。这是最常见的接待规格。

③ 低规格接待。低规格接待即主要陪同人员比主要来宾的职位要低的接待。这种接待规格常用于基层单位，比如某部领导到下属企业视察，其企业的最高领导的职位也不会高于部领导，这就属于低规格接待。

高规格接待固然能表现出重视、友好，但它会占用主陪人的很多时间，经常使用会影响其正常工作；低规格接待有时是因单位的级别造成的，有时是另有原因，用得不好，会影响双方的关系；对等接待是最常用的接待方式。

（2）接待规格的确定

秘书首先要了解客人的身份和来访目的，据此确定由谁来出面接待最合适。接待规格的最终决定权在上司那里，秘书仅提供参考意见。当接待规格定下来以后，秘书应当把我方主要陪同人员的姓名、身份及日程安排告之对方，征求对方意见，得到对方认可。

另外，影响到接待规格的还有如下一些因素：

① 对方与我方的关系。当对方的来访事关重要或我方非常希望发展与对方的关系时，往往以高规格接待。

② 一些突然的变化影响到既定的规格。如上司生病或临时出差，只得让他人代替，致使接待规格降低。遇到这类情况，应该尽量提前向客人解释清楚，向客人道歉。

③ 对以前接待过的客人，接待规格最好参照上一次的标准。

（3）草拟接待计划。接待计划的主要内容有四项：确定接待规格、日程安排、经费预算、工作人员。

① 确定接待规格。确定本次接待应由哪位高层管理者出面（由谁主陪），谁到机场、车站迎接、送别；谁全程陪同；宴请的地点、标准、人数；住宿宾馆的等级、地点、标准、房间数量；会见、会谈地点、参与人员；参观游览地点、陪同人员。根据具体情况，可以对内容添加或删减。

② 日程安排。日程安排包括来访的起止时间、每天的活动内容等。日程安排要具体，包括日期、时间、活动内容、地点、陪同人员等内容，一般以表格的形式列出。

③ 经费预算。根据接待规格、人员数量、活动内容作出接待费用的预算。接待经费一般包括场租、资料打印等工作经费，住宿费，餐饮费，劳务费，交通费，参观、游览、娱乐费，纪念品费，宣传、公关费，其他费用。

有时客人的住宿费、交通费等由客人一方支付，就要把所需费用数目与日程安排表一起提前寄给对方。

接待经费从何而来，也是要落实的问题。特别是由两个以上单位联合接待时，从开始筹划起就要确定经费来源问题。

④ 工作人员。根据接待规格和活动内容确定工作人员的构成和数量。这些工作人员要做来访前的准备工作、来访期间的联络沟通、协调服务工作。重要的团体来访，秘书一个人是无法承担所有的准备工作的。在接待计划中，要确定各个接待环节的工作人员，为了使大家对自己的工作心中有数，让所有有关人员都准确地知道自己在此次接待活动中的任务，提前安排好自己的时间，保证接待工作顺利进行，可制定相应的表格，印发给各有关人员（见表 2-1）。

表 2-1 工作人员安排表

时　间	地　点	事　项	主要陪同人员	主要工作人员

（4）与本单位相关部门沟通情况。接待计划涉及本单位哪个部门，秘书要事先与之商量沟通，商定接待的时间、涉及内容、地点、人员等事项。

（5）与来访者沟通情况。日程安排初步定好后，要报给来访一方，看还有什么要修改的，一般要尊重来访一方的意见。对于实在难以办到的要求，要如实向对方解释清楚。

（6）报请上司审批。

接待计划是由秘书草拟的，但一定要经由上司审定批准才行。经双方认可并经上司批准的接待计划一般就不应该再改动了。

温馨提示

制订接待计划要注意了解来宾的饮食和生活习惯，特别是与宗教、习俗相关的饮食忌

讳。比如，为信仰伊斯兰教的客人安排餐饮时，应该选择清真餐厅。同时，要注意做好保密工作。重要的文件、资料要保管好。不能让客人参观的地点，决不安排参观。注意内外有别，严守机密。



项目模拟

安踏（中国）有限公司是中国最大的以营销为导向的综合性体育用品企业之一，其运动鞋市场综合占有率更是连续多年在全国同类产品中荣列第一。截至目前，安踏在国内拥有超过 4000 家的专卖店，在国内建立了最完备的，覆盖一、二、三线城市的市场营销网络，成为体育用品行业的领跑者。

根据集团公司工作会议作出举办“激情事业，引爆财富——20××年安踏秋季产品订货会”的决定，总裁办公室立即着手进行了准备：包括邀请有关领导出席启动仪式，确定参会的经销商及海内外客户名单，初步拟订活动的时间、内容、地点及规模等。

到目前为止，已确定订货会的时间为 3 月 20 日至 25 日，地点设在公司总部。活动内容包括开幕式，举办升旗仪式，举行“安踏全明星嘉年华”、“安踏财富星光大道”等活动，品牌管理中心胡众辉总监作“安踏体育与体育营销”的讲演，负责产品研发的商品管理中心周海燕总监介绍本季产品的设计特点，安踏设计师张俊峰、张津峰等介绍公司 20××年秋季产品的设计风格特点，业务洽谈，签订合同，参观企业等。已得知主管工业的副市长将参加开幕仪式，将有 1500 多名来自北京、上海、广东、哈尔滨等 36 个分公司和海外客户的代表出席本次订货会。考虑到来宾的层次、地区及人数，集团还决定总裁、两位副总裁、各部门经理及秘书处、销售部全体人员承担接待工作。



任务与要求

1．确定本次订货会的接待规格。

2．拟订一份接待计划。

3．以表格的形式列出日程安排。



训练说明

1．本项目可分组进行，先由每个学生独立完成任务，然后小组进行交流，在交流的基础上，小组汇总意见，最后形成一份接待计划。

2．每位学生可将自己拟订的计划与小组共同拟订的计划进行比较、分析，寻找出疏漏、欠缺与不足的地方。



补充训练

1．重庆一家企业长期向杭州某外贸公司提供产品，前些年此类产品销路很好，供不应求，其厂长到杭州出差都是由这家外贸公司总经理出面接待。现在此类产品已供过于求，其厂长此次来杭州，请确定接待规格。

2．一家大型皮鞋制造企业拟召集外地各分公司负责人到集团总部开会，会期两天，请拟订一份接待计划。

3．温州某电器集团邀请上海某高校的教授来温讲课一天，食宿、交通等费用均由企业

承担。企业领导请你做一份接待经费预算，费用最好控制在 1 万元以内。

三、接待来访



情境创设

杨小莉正在前台接电话，忽然看见两位客人直接往办公区域走。杨小莉赶快叫住了他们。客人有些不耐烦地说：“我们昨天刚来过，是找销售部的马经理的，昨天有点事没办完。”杨小莉说：“对不起，请你们稍等一下。我马上通知马经理。”电话接通后，马经理说：“我不想见那两个人，请你帮我挡一下。”

本案例中，对于马经理暂时不想见的客人，秘书要想方设法予以挡驾。任何来访的客人，都不应该绕开前台秘书而直接去找要见的人。前台秘书的责任之一，就是要甄别客人，起到“过滤”、“分流”的作用，让预约好的或有接待必要的客人及时得到接待，而把没有必要接待的客人客气地挡在门外，不要让客人直接见到上司或其他人以影响工作。



知识点精讲

1．秘书接待工作的基本程序

见到客人的第一时间，秘书应该马上做出如下的动作表情，我们简称为“3S”：Stand up（站起来）、See（注视对方）、Smile（微笑）。

2．如何接待预约客人

在最初的问候之后，客人会作自我介绍，说出要见之人姓名，秘书首先应确定对方是否预约。最好是对方一报出单位姓名，秘书就已经清楚对方是不是预约的客人。这需要秘书经常提前查阅访客预约登记簿。

对已预约的客人，秘书应答：“是××先生吗？××正在等您，我马上通知他。（或‘我带您去会客室。’）请您填写访客登记簿。”

这三句话中，第一句：确认对方身份；第二句：表明我方的热情诚恳态度，让对方明确所去地点；第三句：让对方明白自己应做的事情。

也可以用其他应对的话，但不能脱离这几个要点。有时秘书需要当着客人的面查记录才能确定对方是否已经预约，这时要向对方道歉；有时需要先通知被约见人，或被约见人要亲自出来迎接，可先请客人坐在前厅的座椅上等候。

3．如何接待未预约的来访者

对于突然来访、没有预约的客人的接待方法如下：

（1）首先问明对方来意，如果对方不愿意告诉你，你一定要让对方明白，这是工作的需要，而不是你在刁难他。你可以告诉他：“先生，我希望能尽快解决您的问题，但是您得告诉我您想要解决什么。”“先生，了解您的来访目的是我的责任，这样我才能找到合适的人接待您。”最好不要当面就给上司打电话，免得上司拒绝接见时不好找借口。可请对方稍候，秘书进去与上司商量，然后根据当时的情况迅速做出应对；或者请客人先坐下等候，再

拨打电话与里面相关的人商量。这样客人与秘书就保持了一段距离，听不清秘书与里面的通话。根据客人的情况和上司或相关人员的意见，一般的接待未预约来访者的处理方法如表2-2所示。

表2-2 接待未预约来访者的处理方法

客 人	秘 书	上司或相关者	秘书处理方法
要求见某部门负责人	通知上司或相关者	同意马上见	安排接待
		同意晚些时候见	安排客人等候或作预约
		让他人代理	向客人讲清情况，安排他人接待
		不愿意接待或没时间	建议他人代理或找借口婉拒
	无法通知上司	不在单位或联络不上	记录客人姓名、要求、联络方法，日后答复
有问题，但不明确找何人办理	根据情况通知相关者或婉拒		安排接待或记录客人姓名、要求、联络方法、作预约

（2）对于需要拒绝的客人，一般有如下几种说法：

“对不起，××经理刚刚出去，今天不会回来。您是否愿意见×副经理？他也负责这个事情。”

“对不起，××经理出差了。您愿意告诉我您有什么事情吗？或许我能帮您另约一个时间。”

“对不起，××先生正在参加一个会议，不在公司，您可以留下姓名、电话，我负责转给他。”

非常忌讳的说法是：

“××正在接待一个重要客户，现在没有时间。”因为有的敏感客人马上会产生被小看的感觉，产生激动情绪，尤其是对因有问题而前来寻求解决的客人，就更要委婉。另外，还有的客人听了这样的答复，就会产生“等一等就会有时间接待”的误解，会固执地等下去，使秘书和上司都陷入被动的地步。

4．在接待访客的同时处理电话

在接待访客的时候可能会有电话打来，或者正在接打电话的时候有访客到达。这需要秘书有熟练的应对、快速处理的能力。

（1）正在接待访客时有电话打进来。此时要先对客人道歉：“对不起，请稍候，我先处理这个电话。”如果是有预约的访客，可以让他先登记，秘书利用这个时间处理电话。如果是未预约的访客，可让其先坐到一边等候，秘书赶快处理完电话后继续接待。

（2）正在接打电话时有访客进门。秘书此时要先向客人微笑点头致意，做手势请客人先坐下等候，尽快结束通话。如果一时不能解决完通话中的问题，则应该向对方道歉，说明要接待访客，约好以后的通话时间，马上结束通话。然后向客人致歉：“对不起，让您久等了。”

5．下班前了解各部门第二天预约客人的情况

如果公司设有前台，前台秘书应该在每天下班之前与各部门秘书沟通，了解并确认第

二天预约客人的情况。各部门秘书也应该主动把预约客人的名册及时送往前台，由前台秘书汇总登记。

小知识

遇到上司不想见的客人，前台秘书可以这样应付：

“很抱歉，×经理正在主持一个重要会议，您能否改日再来？”

“您是否可以留个字条，由我转交×经理。”

特别提醒

上司在会客时，如有急事需要马上通知上司，应该用纸条，不要直接趴在上司的耳边窃窃私语。

项目模拟

晶晶是公司的前台秘书。上午 9 时，晶晶还在接听电话。这时来了两位客人。前一位是未预约的，后一位是预约好的。

任务与要求

1．晶晶应该怎样处理才能使两位客人都满意？

2．模拟演示晶晶正确接待两位客人的情景。

3．演示必须是整个过程，即从见到客人的第一时间开始，直至秘书送别来访客人。

训练说明

1．本项目可选择学校模拟接待室、模拟办公室、模拟会议室或教室等场所进行。

2．情景演示可分组进行，每个小组的学生需分别演示秘书接待来访客人的情景。每个学生轮流扮演秘书和客人的角色。

3．演示前应对接待场所进行布置，除必要的办公家具外，还应配置电话机、衣帽架、热水瓶或饮水机、茶具、茶叶、书报杂志或企业宣传画册等物品。

补充训练

1．你正在接听一个重要客户的电话，这时一位客人到来，模拟演示接待过程。

2．某客人想见公司总经理，但总经理不想见他，模拟演示挡驾过程。

3．某客人在结束与公司总经理的谈话后，起身告辞，模拟演示礼貌相送的过程。

第二节　接待礼仪

知识目标

- 掌握仪容、仪表、仪态的常识
- 掌握问候、介绍、握手、交换名片、乘车、用中餐的正确方法

技能目标

- 规范进行见面问候、介绍、握手、交换名片
- 正确展示姿态
- 着装适宜
- 乘车礼貌
- 用餐规矩

一、着 装 礼 仪

情境创设

郑伟是一家大型国有企业的总经理。有一次，他获悉有一家著名的德国企业的董事长正在本市进行访问，并有寻求合作伙伴的意向。他于是想尽办法，请有关部门为双方牵线搭桥。

让郑总经理欣喜若狂的是，对方也有兴趣同他的企业进行合作，而且希望尽快与他见面。到了双方会面的那一天，郑总经理对自己的形象刻意地进行了一番修饰，他根据自己对时尚的理解，上穿夹克衫，下穿牛仔裤，头戴棒球帽，足蹬旅游鞋。无疑，他希望自己能给对方留下精明强干、时尚新潮的印象。

然而事与愿违，郑总经理自我感觉良好的这一身时髦的“行头”，却偏偏坏了他的大事。郑总经理的错误在哪里？他的德国同行对此有何评价？

根据惯例，在涉外交往中，每个人都必须时时刻刻注意维护自己的形象，特别是要注意自己在正式场合留给初次见面的外国友人的第一形象。郑总经理与德方同行的第一次见面属国际交往中的正式场合，应穿西服或传统中山服，以示对德方的尊敬。但他没有这样做，正如他的德方同行所认为的：此人着装随意，个人形象不合常规，给人的感觉是过于前卫，尚欠沉稳，与之合作之事当再作他议。

知识点精讲

我们不能用一个人的服装来评价一个人，但一个人的衣着打扮在表明他社会地位时的效果却是非常明显的。

在上司面前，秘书衣着整洁利落不仅有益于工作本身，而且还能带来精神上的自信。如果穿领口过大的服装，那么在办公室弯腰时，就担心别人的视线；或者担心裙子的拉链坏掉，从而行动变得异常拘谨。相反，如果觉得自己穿的衣服很合身，就没有那么多拘束感，做起事来也会干净利索，这一点似乎对各种职业都通用。

秘书的服装包括发型、上衣、裤子、鞋、首饰、化妆和香水等要素。秘书在选择服装时应坚持“不妨碍工作的典雅美”的原则。

所谓流行的服装实际上就是说服装在永远地变化着，但作为适合秘书上班的着装似乎基本不变，因为秘书选择穿什么服装上班时，应该符合以下几点要求：

1．服饰素雅

秘书在工作中所选择的服饰，一定要合乎身份，素雅大方。切不可令其有悖于常规的

审美标准，进而有损基层秘书队伍的名声。

（1）色彩少。秘书在工作场合所选择的服饰，其色彩宜少不宜多，其图案宜简不宜繁。切勿令其色彩鲜艳抢眼，令其图案繁杂不堪。作为办公室服装的标准颜色应该是黑色、藏青色、灰色和浅灰色等比较内敛的颜色，这样既使人显得精神饱满又与办公室所需的气氛显得协调。

（2）质地好。在经费允许的条件下，秘书的服饰应尽量选用质地精良者。如其正装一般应选用纯毛、纯棉或高比例含毛、含棉面料，而忌用劣质低档的面料。

（3）款式雅。秘书的服饰，应以其款式的素雅庄重为基本特征。若其款式过于前卫、招摇，则与秘书自身的身份不符。

（4）做工精。秘书的服饰虽不必选择名牌货、高档货，但对其具体做工应予以重视。若其做工欠佳，则必定会有损于秘书的整体形象。

（5）搭配准。搭配准，在此特指秘书的服饰应注重搭配之道。从某种意义上讲，一个人的服饰之美关键在于和谐，而服饰的和谐则又主要在于精心的搭配。

2．服饰庄重

在讲究美观的同时，秘书在选择服饰时也不应对雅致有所偏废。秘书如果要打算做到服饰高雅脱俗，一方面应以其朴素大方取胜，另一方面则应要求其文明得体。具体来说，主要应注意避免以下五忌。

（1）忌过分炫耀。秘书在工作之中所佩戴的饰物，应当以少为妙。不提倡秘书在工作场合佩戴高档的珠宝首饰，或是过多数量的金银首饰，不然便有张扬招摇之嫌。

（2）忌过分裸露。在工作中，秘书的着装不应过分暴露自己的躯体。不露胸、不露肩、不露背、不露腰、不露腿等“五不露”，便是对秘书着装的基本要求。

（3）忌过分透视。秘书在正式场合的着装，不允许过于单薄透明。在任何时候，都不允许秘书的内衣透视在外，甚至令人“一目了然”。

（4）忌过分短小。秘书的衣着，不应以短小见长。在任何正规场合，背心、短裤、超短裙、露脐装等过分短小的服装，都难登大雅之堂。

（5）忌过分紧身。选择过分紧身的服装，意在显示着装者的身材，而秘书在工作之中显然是不适合这样的。

3．服饰整洁

服饰整洁，是对常人的基本要求，每一名秘书自然也不可对此掉以轻心。秘书服饰的整洁，具体应注意以下四方面。

（1）忌肮脏。在任何情况下，秘书都没有理由听任本人的服饰肮脏不堪。具体而言，既不应令其存在异物，又不应令其存在异味。

（2）忌残破。秘书的服饰一旦出现残破，应及时对其修补或更换。听任自己衣着褴褛、服饰缺损，甚至以此为荣，是缺乏理智的表现。

（3）忌褶皱。一般来说，秘书的衣着以平整为美。若其出现众多的褶皱，应及时更换，或熨烫平整之后再穿，否则便难有服饰整洁可言。

（4）忌乱穿。秘书在穿衣服、戴首饰时，必须遵守其既有的规范性做法。不能随心所欲地将其乱穿、乱戴。

下面几点是选择服装的经验之谈：

① 瘦高个类型的人的服装最好以横线条设计为主。

② 矮胖型的人最好以竖线条设计为主。

③ 穿深色服装（如黑色和藏青色等）使人身材显得苗条匀称一些。

④ 穿浅色服装（如白色和黄色等）使人的身材显得丰满一些。

⑤ 一定要根据自己的肤色和脸形选择衣服的颜色和式样。



温馨提示

西装袖口外的商标及纯羊毛标记要拆下。黑色的皮鞋千万不要配白色的袜子。



项目模拟

亚男是某公司总经理办公室秘书，下周有这么几项重要工作：周一上午九点跟随总经理出席董事局会议；周二要接待一个外地参观考察团，陪同他们参观公司生产车间；周三清早要参加一个追悼会；周四上午，公司在外地开设的分公司开张，跟随总经理出席剪彩仪式；周五公司小张结婚，根据公司规定要到场祝贺。



任务与要求

根据每天的工作性质和任务，你认为亚男应该怎样穿着打扮？



训练说明

1．有条件的学校，可现场播放不同工作场景的工作录像，让学生观察他们的服饰。

2．录像看完后，分组进行评议。



补充训练

1．根据自己的体貌特征，为自己设计一套出席正式会议的服装款式。

2．谈谈你校校服的优缺点。

二、姿态礼仪



情境创设

据《温州晚报》报道，一家公司的人事部沈经理曾面试过一个求职者，从技能方面来说，这位求职者十分出色，但是求职者的求职态度却令沈经理非常恼怒。当时沈经理正端正地坐着，求职者却把椅子一斜，半躺着，脚一跷，还晃啊晃啊，这令沈经理一下子全没了面试的兴趣。想想这样的人，将来他到我的 team（团队）里面不是我来管理他，而是我来伺候他，所以最后沈经理把求职者给淘汰了，即使他是名校毕业或者是研究生也没用。到一个公司来面试是一个人职业生涯的重要一步，你对这个公司和有关职位有兴趣，你才会来面试。但这样漫不经心，不当回事，这种态度用人单位是绝对不能接受的。

作为求职者，在面试过程中一定要注意自己的形象，特别是姿态，可能是自己不经意

的一个动作，让面试官十分反感，就会让自己失去一个极好的就业机会，不妨让自己严肃一些、态度端正些，说话要谦和、大方，对面试官要尊重。切莫因为姿态不当失去可能到手的机会。



知识点精讲

在商务活动中，举止优雅大方的人容易与别人沟通，得到信任。举止有多种多样，最基本的有站、坐、行的姿态和手势、表情，它反映了一个人的精神面貌和文明素养。正确优雅的姿态，既能体现一个人的形态美，又能体现一个人的行为美，同时体现一个人的高雅气质。

1．站姿

古人主张“站如松”，这说明良好的站立姿势会给人一种挺、直、高的感觉。

最佳的站姿是挺胸收腹，上体正直，头正目平，两肩放松，双臂自然下垂，双手放于大腿两侧或相握放于身前。男性双腿可分开，双脚间的距离最多与肩齐；女性双腿应并拢，脚尖微微外撇，也可以双脚前后相错半脚站好。身体的重心落在两脚正中。长时间站立时，可暗暗调整身体重心，使双脚轮流承受身体重量。

站立时要注意以下禁忌：正式场合站立时，不可双手插在裤袋里，这样显得过于随意；不可双手交叉抱在胸前，这种姿势容易给人傲慢的印象；不可歪倚斜靠，给人站不直，十分庸懒的感觉。

2．坐姿

古人云“坐如钟”，即坐相要像钟一样端正。和谐的坐姿会让人感到端庄、大方、自然、舒适。

正确的坐姿是入座时要轻而稳。女士着裙装要先轻拢裙摆，而后入座；面带笑容，双目平视，嘴唇微闭，微收下颌；双肩平正放松，两臂自然弯曲放在膝上，也可放在椅子或沙发扶手上；立腰、挺胸、上体自然挺直；双膝自然并拢，双腿正放或侧放；至少坐满椅子的2/3，脊背轻靠椅背；起立时，右脚向后收半步而后起立；谈话时，可以侧坐，此时上体与腿同时转向一侧。

坐姿禁忌：女士坐姿不可将双膝分开，或大腿并拢而小腿分开；坐在松软的沙发中，不可将整个人堆在沙发里；不要为了表现谦虚，故意坐在椅子边上，身体前倾似给人阿谀之感。

3．走姿

古人主张“行如风”，即行走的姿态要轻快、自然，才是优美的步态。

最佳的走姿是上身挺直、头正目平、收腹立腰、摆臂自然、步态优美、步伐稳健、动作协调且走成直线。一般正确的步幅为自己的两个脚长。走路时要全脚掌着地，膝部和脚腕要有弹性。

走路不要多人一起并排行走，也不要勾肩搭背。在狭窄的通道，如果遇到上司、长者或女士，应站立一旁，并以手势示意他们先行。上下楼梯应靠右行走，如遇尊者，应该把楼梯扶手一侧让给他们。

走姿禁忌：走路忌内八字和外八字步伐；走路时不可脚蹭地面，发出声响；女士不可扭腰摆臀，左顾右盼；男士不可弯腰驼背，歪肩晃膀。

4．蹲姿

在日常生活中，人们对掉在地上的东西，一般是习惯弯腰或蹲下将其捡起。但作为一位具有礼仪修养的人，如果像普通人一样采用一般随意弯腰蹲下捡起的姿势是不合适的。

蹲姿的基本要求：自然、得体、大方，不要遮遮掩掩。

蹲姿禁忌：弯腰捡拾物品时，两腿叉开，臀部向后撅起，是不雅观的姿态；两腿展开平衡下蹲，其姿态也不雅观；下蹲时注意内衣“不可以露，不可以透”。

5．手势

在社交活动中，手势运用得自然、大方、得体，可使人感到既寓意明晰又含蓄高雅。

（1）“横摆式”手势

“横摆式”手势常表示“请进”，即五指伸直并拢，然后以肘关节为轴，手从腹前抬起向右摆动至身体右前方，不要将手臂摆至体侧或身后。同时，脚站成右丁字步，左手下垂，目视来宾，面带微笑。一般情况下要站在来宾的右侧，并将身体转向来宾。当来宾将要走近时，向前迈一小步，不要站在来宾的正前方，以避免阻挡来宾的视线和行进的方向，要与来宾保持适度的距离。上步后，向来宾施礼、问候，然后向后撤步，先撤左脚再撤右脚，将右脚跟靠于左脚心内侧，站成右丁字步。

（2）“直臂式”手势

“直臂式”手势常表示“请往前走”，即五指伸直并拢，屈肘由腹前抬起，手臂的高度与肩同高，肘关节伸直，再向要行进的方向伸出前臂。在指引方向时，身体要侧向来宾，眼睛要兼顾所指方向和来宾，直到来宾表示已清楚了方向，再把手臂放下，向后退一步，施礼并说“请您走好”等礼貌用语。切忌用一个手指，指指点点。

（3）“曲臂式”手势

“曲臂式”手势常表示“里边请”。当左手拿着物品，或推扶房门、电梯门，而又需引领来宾时，即以右手五指伸直并拢，从身体的侧前方，由下向上抬起，上臂抬至离开身体45°的高度，然后以肘关节为轴，手臂由体侧向体前左侧摆动成曲臂状，请来宾进去。

（4）“斜摆式”手势

“斜摆式”手势常表示“请坐”。当请来宾入座时，即要用双手扶椅背将椅子拉出，然后一只手屈臂由前抬起，再以肘关节为轴，前臂由上向下摆动，使手臂向下成一斜线，表示请来宾入座，当来宾在座位前站好，要用双手将椅子前移放到合适的位置，请来宾坐下。

手势禁忌：在介绍某人或为他人指路时不可用手指指指点点，而应使用手掌，四指并拢，掌心向上；在与人交流中手势不可过多，幅度不宜过大，更不要手舞足蹈，手势要控制在一定的范围内；切忌在公共场合挠头皮、抓耳挠腮、咬指甲、用手指在桌上乱写乱画。

6．表情

表情主要包括目光和微笑。

（1）目光

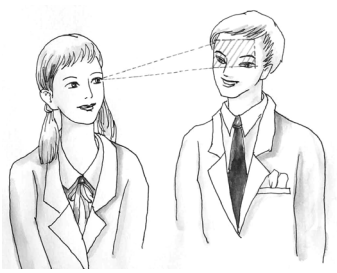
目光是人在交往时，一种深情的、含蓄的无声语言，往往可以表达有声语言难以表现

的意义和情感。一个良好的交际形象，目光应是坦然、亲切、和蔼、有神的。

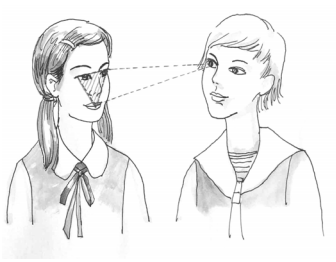
① 注视时间。在整个交谈过程中，与对方目光接触应该累计达到全部交谈过程的 50%～70%，其余 30%～50%时间，可注视对方脸部以外 5～10m 处，这样比较自然、有礼貌。

② 注视区域。谈话的场合不同，注视的部位也不同。一般分为公务凝视、社交凝视、亲密凝视。

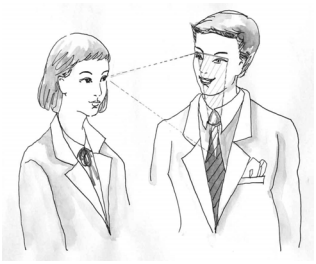
- 公务凝视。在洽谈、磋商、谈判等严肃场合，目光要给人一种严肃、认真的感觉。注视的位置在对方双眼或双眼与额头之间的区域。
- 社交凝视。这是指在各种社交场合使用的注视方式。注视的位置在对方唇心到双眼之间的三角区域。
- 亲密凝视。这是亲人之间、恋人之间、家庭成员之间使用的注视方式。凝视的位置在对方双眼到胸之间。



公务凝视



社交凝视



亲密凝视

③ 注视方式。无论使用哪种凝视，都要注意不可将视线长时间固定在所要注视的位置上。这是因为，人本能地认为，过分地被人凝视是在窥视自己内心深处的隐私。所以，双方交谈时，应适当地将视线从固定的位置上移动片刻。这样能使对方心理放松，感觉平等，易于交往。

（2）笑容

笑是人的一种生理现象，也是人们思想感情的外露。它具有沟通感情、传递信息的作用。笑容能够消除人与人之间的陌生感，使人产生心理上的安全感、亲切感和愉悦感。

生活中，笑有微笑、轻笑、大笑，以及羞怯的笑、尴尬的笑、嘲讽的笑等许多种，其中最美的是微笑。在礼仪交往中，经常要使用到几种不同程度的笑。

① 微笑。微笑是对人的尊重和理解，是一种礼节。见面时点头微笑，人们会意识到这是尊重和欢喜的表示。微笑是最富魅力的体态语言之一。发自内心的微笑是渗透情感的微笑，包含着对人的关怀、热忱和爱心。感情是微笑的一种重要内力，它赋予微笑以色彩、能量而形成强烈的感染力。

微笑是指不露牙齿，嘴角的两端略向上翘起，眼神中有笑意。人际交往中为了表示尊重，相互友好，微笑是必要的。微笑是一种健康的、文明的举止，一张甜蜜的带有微笑的脸总是受人喜爱的。

② 轻笑。轻笑是指嘴唇轻启，露出牙齿，眼神中笑意更深的笑容。在表示热情的欢迎、愉快的会谈、高兴与某人相识等情境下会使用轻笑。

③ 大笑。大笑时眼睛变小，嘴巴张开。人们往往比较欣赏男士的开怀大笑，而女士在大笑时应用手略遮掩一下嘴部。

温馨提示

穿短裙的女士宜双腿侧斜并拢，避免双腿叉开。男士则不宜高架“二郎腿”或腿脚抖动摇晃。不要轻易用手指点别人，那将有失礼貌。在社交和公务场合入座时，应礼貌地邀请别人首先就座。抢先坐下便有失风度。要分清座次的次序，主动把上座让给尊长。

项目模拟

揭秘 2008 年北京奥运会礼仪小姐“魔鬼训练”

咬一根筷子笑几十分钟

在 2008 年的北京奥运赛场上将会举行 300 余次颁奖仪式。届时，手持奖牌与鲜花的礼仪小姐得体的裙装、漂亮的脸蛋、甜美的笑容……相比运动员们在场上的挥汗如雨、激烈争夺，为比赛做引导和颁奖服务的美女们则是场上另一道风景。

恐怕没人能准确估计出中国体育代表团将会在 2008 年的奥运会上获得多少枚金牌，但可以肯定的是，为了承担赛事颁奖礼仪工作，她们究竟付出了怎样的辛苦？

精挑细选品貌兼优

高梳云鬓，淡扫娥眉，嘴角边总是挂着优雅的笑容，是“好运北京”赛礼仪小姐给人的第一印象。穿着合身的白色连衣裙，外套绣有水云纹的小坎肩，这群只有十八九岁的小姑娘们一点也不比明星差，引得外国记者甚至是官员们也拿着相机对着她们一阵猛拍。

为了展现中国礼仪之邦的风采，北京奥组委一直致力于创建一支优秀的礼仪团队，而好运北京体育赛正好成了该团队培训和组建工作的依据和基础。于是，从 6 月初开始，北京奥组委便在多所学校进行了礼仪志愿者的选拔。

虽然礼仪小姐的条件只有身高必须在 1.68m 与 1.78m 之间，以及身体健康两项硬性指标，但为了能够达到最佳的展示效果，各学校优中选优，对每个参选人员进行了全方位的个人素质测评。

在中国民航管理干部学院进行选拔时，学校特别在全校范围内进行了礼仪选拔大赛，一共有 400 多名学生竞争 10 个名额。最终，来自 6 所学校共 84 名同学在选拔中脱颖而出，参加了培训。这些女孩不仅身高和相貌达标，而且学习成绩优秀，具有一定的英语对话水平。

一个托盘“端”出标准动作

据了解，在 2008 年北京奥运会上，约 1250 名来自昌平职业学校的颁奖礼仪志愿者将有望为产生金牌最多的田径赛事服务，她们将负责“鸟巢”场馆贵宾迎宾和开闭幕式及赛事的服务。

天生丽质还需后天琢磨，除了化妆之外，礼仪志愿者们更多的是学习礼仪知识，提升自己的修养和内涵。

负责颁奖礼仪志愿者培训的袁春颜老师说：“颁奖礼仪志愿者要达到要求，都得经过严格培训。”

“其实颁奖礼仪志愿者培训和空姐培训大致相同，唯一不同的就是在服务时是单独服务还是群体服务的区别，”袁老师解释说，“比如在颁奖时，几名志愿者有同时转身的动作，脚步就要一致。再比如，在颁花鞠躬时，向前是以髋关节为轴，向下 15°～30°。由于颁花时是多人一组，在鞠躬时，经常出现时间不统一、动作不整齐的情况，所以要求我们心里要有一个一致的节拍。”

袁老师边演示动作要领边说：“托盘的动作也有要求，手臂与侧腰大约是一拳远的距离，端托盘时，大拇指是露在托盘外面的。在训练中最有难度的就是控制步速和颁奖衔接。控制步速就是在颁奖时，几名礼仪颁奖志愿者在行走了一段距离之后，她们之间的间距还应该是一样的，大概是三四十厘米。”

为了端好托盘，礼仪志愿者们一端就是一个小时，“放下盘子的时候，双手都麻木了。”一名礼仪志愿者笑着说。

一张白纸“夹”出优雅站姿

“让我印象最深的是礼仪培训中练习站姿、行走、步速、转身、微笑。为了让我们在颁奖时身姿更挺拔、步速更到位、转身更整齐、笑容更自然，每个动作我们都要分解练习成百上千次。”礼仪志愿者郝婧钰说，她们经历的是“魔鬼般的训练”，“拿站姿来说，这可并不像我们想象中站着那么简单，每名礼仪志愿者必须穿着 5cm 高的高跟鞋，头上顶一本书，两腿膝盖间夹着一张普通的白纸。一站就是一个小时，不论是书还是纸都不可以掉下来，否则就得重做。等到休息时，两条腿连打弯都特别疼。”

一根筷子 “练”出完美笑容

礼仪小姐的笑容也很重要。中国传统文化中，美女是“笑不露齿”的，但这样的笑容显得过于含蓄，不太符合西方友人的审美观念。如何将两种美有机结合在一起，成了大家面临的难题。

“颁奖仪式上需要的笑与我们平时的笑有着天壤之别，嘴张大了不行，张小了也不可以，甚至对露出的牙齿数都严格规定在 6 到 8 颗。老师要求我们每个人在练习笑容时，嘴里都要咬着一根筷子找感觉。这样一笑就得几十分钟，笑得连脸部肌肉都麻了。”郝婧钰说，“还有行走、步速、转身等分解练习也是一样。每个人的脚都磨出大大小小的水泡，然后水泡被磨破，之后又被磨出新的水泡，如此周而复始，最后，我们的动作终于整齐划一了。”

此外，针对特殊的颁奖环境，礼仪志愿者们还要进行特殊训练。比如在奥林匹克水上公园进行的赛艇比赛，颁奖码头是浮在水面上的，颁奖志愿者们要做到身体不晃动，而且手中托盘也要平稳。为了练就水上颁奖的“绝活”，保证身体平衡，她们每天要进行 100 多次训练。

（新华网　2007 年 9 月 23 日）

任务与要求

分组训练微笑、轻笑、大笑。

训练说明

1．本训练可安排在礼堂或舞蹈房进行。

2．按训练北京奥运会礼仪小姐的方法进行训练，同学之间相互对照。

3．有条件的学校可拍摄同学训练情景录像。观看录像后，分组进行评议。



补充训练

微笑训练的基本方法是：先要放松自己的面部肌肉，然后使自己的嘴角微微向上翘起，让嘴唇略呈弧形；然后，在不牵动鼻子、不发出笑声、不露出牙齿的前提下，轻轻一笑。微笑除了要注意口形之外，还需要注意与面部其他各部位的相互配合，尤其是眼神中的笑意，整体协调才会形成甜美的微笑。

（1）对镜练习。使眉、眼、面部肌肉、口形在笑时和谐统一。

（2）诱导练习。调动感情，发挥想象力，或回忆美好的过去，愉快的经历，或展望美好的未来，使微笑源自内心，有感而发。

（3）众人面前练习。按照要求，当众练习，使微笑规范、自然、大方，克服羞怯心理。

三、迎送客礼仪



情境创设

一家著名跨国公司要招聘一名管理人员。通过层层筛选，有三位实力不相上下的候选者进入了最后的角逐。但是人事部经理在和他们进行了一次面谈后，毫不犹豫地选择了其中的一个。这位经理解释说：“原因很简单，他是三人中唯一一个进入办公室后向我点头道早安，并用双手平平地接过我的名片，见到有其他人进来时起身敬意，离开时将一次性茶杯主动收起放入废物桶内的人。”

在日常工作和生活中，和他人接触的时候，需要懂得一些最基本的礼仪，以保证得到对方的好感和认同，能够产生进一步交往和沟通的意愿。一声称呼、一个眼神、一次握手，都传递给对方某种信息，所以虽然事小，却也不可大意。这位候选人懂得社交的基本礼节，在应聘中运用得恰到好处，因此赢得了经理的赏识，可以说是良好的礼仪使这位候选人赢得了一次发展的机会。



知识点精讲

秘书需要懂得一些迎送客人最基本的礼仪知识。

1．迎接来访者的礼节

（1）自我介绍

在缺少介绍人的时候，及时自我介绍是非常必要的。介绍的内容依场合而定，公务场合除介绍自己的姓名以外，还需要介绍自己的职务：“你好！我是美达公司销售部的业务员，我叫李理。”

（2）为他人作介绍

首先确定被介绍的双方哪一方更应该被尊敬。对于更被尊敬的人，介绍人就要让他先了解对方的情况，即先把对方介绍给他。一般说来，应该先把职位低者、年轻人、男士、来

访者介绍给职位高者、年长者、女士、主人。在工作中，不以性别决定介绍的次序，而是以职位的高低、资历的深浅来决定的。介绍的方式如下：

介绍人先注视并称呼更被尊重的一方，伸出右手，手指自然并拢并抬至齐胸高度指向被介绍者，“张总经理，这位是长风公司技术部的王同经理；王经理，这位就是我们公司张明明总经理。”

在社交场合，国际通行的是“女士优先”的原则，需要先把男士介绍给女士：

“于梅，这位是我的大学同学程远非。远非，这是我的同事于梅。”

被介绍者的正确做法是：如果原来是坐着的，此时应该站起来，走上前去，在距离对方一臂左右的地方站好，注视对方，面带微笑，待介绍以后，握手或点手致意，并互致问候。

（3）握手

① 握手的次序。职位高者、年长者、主人、女性先伸手，表示出握手的意思，而职位低者、年轻人、客人、男性则应该马上伸手相握。在这一次序中，握手的主动权在前者那里，没有握手习惯或者不想握手的人，可以欠欠身、点点头，或者鞠躬。有时后者表现得很热情，主动伸出手来，此时前者不要再矜持于自己的身份，赶快伸手相握，避免让对方尴尬。

② 握手时的目光。握手时要注视对方的眼睛，表示你的诚恳和自信。握手时眼睛东张西望，传达给别人的意思是心不在焉、轻视或内心慌乱。

③ 握手的方法。握手时要力度适中，握上两三秒钟即可。一般商务活动或社交场合中，没有必要握着手大幅抖动，也不必握着手说个没完，除非是为了让记者拍下这一镜头。

多人见面时，注意不要交叉握手，也就是当两个人握手时，另外的人不要把胳膊架在其上急着去和别人握手。

握手时应该摘掉手套、墨镜。如果女性穿着礼服并戴着与之配套的手套，则可以例外。

（4）互换名片

名片的使用在国内已不陌生，在国际上，名片的使用也比较普遍。宾主相见时互相交换名片，已成为现代社会中相互介绍和建立联系的一个重要方式，在商业活动中尤其受到重视。随着社会的发展和人际交往的日益增多，交换名片的方式已成为一种普遍的礼仪，更是涉外日常交往中宾主见面双方常用的礼节。名片有公务名片和社交名片之分。

① 名片的内容

- 公务名片。公务活动中使用的名片其内容不出这几项，即所在单位、部门、姓名、职务或职称、地址、电话等联络方式。名片上的字数不宜太多，头衔也不宜太多，名字在名片中应该是最大的几个字，这样便于对方一眼就看到你的姓名，并能迅速称呼你。头衔太多给人一种炫耀的感觉。名片的颜色最好选择白色，显得朴素大方。

公务名片上一般不印私人住宅的电话号码。当然，有人不在意在私人时间被人打扰，愿意印上私人电话号码也无不可。但是当别人递上的名片上没印这一内容时，则表明了他对这一问题的态度，你就不该再问了。

- 社交名片。社交名片用于社交场合，让谈话对象知道你是谁、怎么称呼，这是它最基本的作用。所以有人只在上面印自己的姓名，而无其他内容。如果还想让别人了解得更多，印什么都悉听尊便，没有一定之规。在名片的外观上，社交名片可以选择不同规格的纸张，选择自己喜欢的颜色、图案、字体等，显示出你的个人喜好、品位。

② 正确携带名片

随身携带的名片，应该放置于名片盒或名片夹中，不要直接放在衣袋里或钱包中，这样既不利于保存，也是对自己的不尊重。女性可以把名片夹放在手提包内，男性可放在西服上衣内侧口袋里或公文包内。

③ 递接名片的礼节

- 递名片的时机。初次相识的人在作完自我介绍或被他人介绍之后，便可递上名片。告辞时递上也是常见的。早递名片便于对方更清楚地了解你，谈话时也好把握分寸。告辞之前递名片的意思是希望以后多联络，体现了积极的诚意。在谈话之中如果提及公司地址、联系方式等内容，也可以拿出名片交换。
- 递名片的礼节。一般说，应该是来访者、男性、身份低者先向被访者、女性、身份高者递名片，而后者在接到名片后回赠对方自己的名片。递名片时应该站起来（在餐桌前就免了），以齐胸的高度递上。双手拿着名片上方，让名片上字的正面朝向对方，以便对方接过后就能马上看清楚。如果对方也同时拿出名片，来访者、男性、身份低者应该使自己的名片低于对方的，以示尊敬。如果对方不止一人，应该按职位从高到低或按位置从近至远递上。
- 接名片的礼节

当别人站起来递过名片时，应该马上站起来双手接过。接受对方的名片后，不可以立刻放到自己口袋里，而应首先表示谢意，然后再认真拜读一下，看清楚对方的姓名、身份。如果对姓名中的某个字认不准的话，应该恭敬地向对方请教：“对不起，请问您的名字中这个字怎么读？”或者“对不起，请问贵姓的读音是……”

如遇自己名片正好用完，无法回赠对方时，可说明原因，表示歉意，并手写姓名、地址、联络方式送给对方。

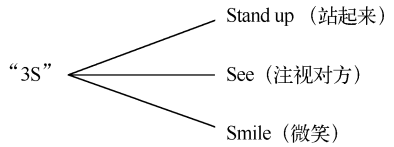
拜读完名片后要郑重地把它放在桌子上，注意不要把文件压在上面。如果在会谈，可以把名片按对方的座次摆放在自己面前，这样做的好处是，在谈话中你可不时看一眼名片，和人对上号，加深印象。如果在谈话中或下次见面时能准确地称呼出对方的姓名，就能表现出你对他的尊重，赢得对方的好感。

事后保存时则应放在名片盒或名片夹中，既方便查找，也利于保存。

要像整理文件一样，按一定次序把名片归档。把名片放入客户档案里是最常用的一个办法。另外，还可以按姓名、业务范围、关系的性质（工作关系或私人关系）等你认为最方便的查找办法来整理。把它们按一定次序输入到计算机里进行管理则更方便。

（5）见面与问候

① 见到客人的第一时间，秘书应该马上做出如下的动作表情，我们简称为“3S”：



然后伴以 15°鞠躬，上身要以腰为轴前倾，不可驼背或探脖子。鞠躬的时候，眼睛要随着身体的前倾向下看，不可翻着眼睛看客人。鞠躬的同时不说话，鞠躬礼毕再向客人问候。

② 最初的应对语言：

“您好，欢迎您的来访！”

“您好，我能为您做些什么？”

“您好，希望我能帮助您。”

不应该说：“你有什么事”，或仅仅说“你好”，然后等对方说话。

（6）引领来访者的方法

① 引领客人

- 要明确告诉客人将去什么地方、会见何人，如“程经理正在等您，我带您去会客厅，在三楼，我们先乘电梯。”
- 要走在客人左前侧 1～1.5m，与客人步伐一致。在出门、转弯、上下楼梯时，都要用手指示或提醒，如“请小心，楼梯比较滑”。
- 应该边走边回头和客人聊几句，以消除客人的陌生感和紧张，如“今天外边天气还好吧？”“我们公司还好找吧？”等等。

② 进入会客室

- 进入会客室前应敲门，确认无人后再领客人进入。应事先安排好会客室，不要让客人站在门外等候。
- 如会客室的门是向外开，则秘书拉开门，请客人先进；如门是向里开的，则秘书推开门先进，用手扶住门，再请客人进。这叫做“内开门己先入，外开门客先入”。
- 进门后要请客人坐上座，明确示意：“请坐在这里。”并告诉客人：“××经理马上就来，请稍候。”主客座次安排如图 2-1 所示。

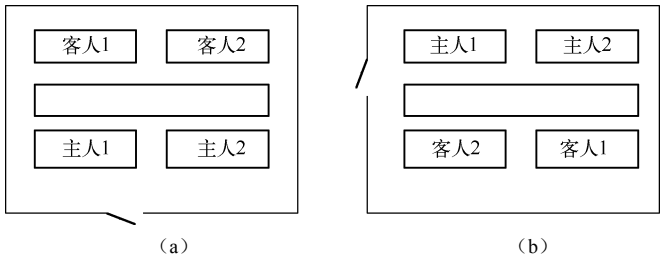


图 2-1　主客座次安排

说明

- 图 2-1（a）：客人应面对门坐，主人背门而坐。
- 图 2-1（b）：进门后面对桌子，右手一边请客人坐，左手一边主人坐。
- 如果是在办公室里接待客人，以离门远、面对门的位置为上座。

③ 为客人端茶倒水。如等候时间较长，还应续茶。可介绍客人看公司的小册子、期刊、报纸等。

④ 在上司与客人谈话时，秘书端茶进门时要轻轻敲门。上茶时要先给客人上，后给主人上，从职位最高者上起。

2．恭送来访者的礼节

（1）主人应等客人提出告辞并起身后再站起来相送。主人先于客人起身，是急于送客的表现，是不礼貌的，一般不采用此种方法。当客人起身告辞时，接待方的秘书应马上站起

来，主动为客人取过衣帽，与客人握手告别。同时选择最合适的言辞送别，如“希望下次再来”、“与您合作，感到很荣幸”。前台正在工作的秘书，当目光与客人接触时，亦应点头微笑，向客人告别。

如果公司为客人准备了名牌，客人离开的时候会把名牌交回前台。如果客人忘记交回，前台秘书有责任提醒，然后微笑着恭送客人。

（2）前台秘书一般不负责送客，因为有接待者在陪同客人。在接过客人交回的名牌后，前台秘书应该向客人表示感谢：“谢谢您的来访，请慢走。”

（3）办公室秘书需要帮助送客。要先提醒客人检查有无东西落下。一般送到电梯前或楼梯口。要帮助客人按电梯的按钮，等客人上电梯后，微笑着向客人挥手告别，等电梯门关上后再离开。如果送到楼梯口，要等客人转过楼梯看不见了再回身。重要的客人要送到大门口，如果客人自己没车，可以为客人叫出租车。帮助客人打开车门，身份最高的客人要请其坐在车的后排靠右的位置。关门后，仍要恭敬站好，向客人挥手告别。要等客人的车开出视野之后，再转向回来，如果刚关上门就转向离开，客人看到会觉得不舒服，以为自己不受欢迎。

（4）和上司一起送客时，无论行走站立，都要比上司稍后一两步。在需要开门或按电梯按钮时再赶上前去。

（5）送客之后，要马上整理好会客室，以便迎接下一位客人。

（6）在客人走后，不要和同事一起议论客人的短长。因为有时客人发觉落下东西后会马上返回来取，可能正好听到议论他，这对双方都是极为尴尬的事。也许合作之事因此作罢，此前所有的努力都付诸东流了。



项目模拟

森马集团有限公司是一家以虚拟经营为特色，以系列休闲服饰为主导产业的无区域集团，是××市大企业大集团之一。集团现拥有“森马”和“巴拉巴拉”两大在线品牌、五大子公司和八大分公司。全系统拥有员工 30000 余人，总部管理人员 473 人。近年来，集团先后与法国 PROMOSTYLE 公司、韩国色彩协会、上海东华大学、浙江理工大学等一批国内外智力机构结成战略合作伙伴，成立了森马的设计开发中心和技术中心，始终致力于国际化与本土化、时尚与流行的完美结合。目前森马的产品已经覆盖到 T 恤、衬衫、牛仔、夹克、羽绒（服）、羊毛衫等 21 大系列。

企业发展了，来的人也就多起来了。森马集团有限公司几乎每天都有大批客人来访。公司为此专门设立了一个接待部，配备了两间办公室、一间接待室、一部轿车和 4 位工作人员，负责接待各地各类来访者。职高文秘专业毕业的秘书小王因待客热情、业务熟悉，又有一定的接待经验，被提拔为接待部部长。

小王上任第一天，就遇上了 8 批来访的客人。

第一批客人是小王刚上班、正在办公室打扫卫生的时候到的。据来访的两位客人介绍，他们是前一晚看到省电视台播出的森马集团有限公司时装发布会后，连夜乘火车赶来的，目的是想与总经理商洽在他们地区独家代理“森马牌”系列服装产品。由于是看完电视后的临时决定，没有与公司或领导事先预约。

第二批到的是一位纺织染料厂的厂长，报上姓名，小王记得该厂长是事先预约好的。因为昨天下班前专门查阅了来访预约单，还用内线电话提醒过总经理。但这位厂长比预约的

时间提前了一个小时。

接下来的是总经理的一位大学同学，他把总经理的名片不知丢哪去了，加上有好多年没有见面，今天正巧来本市出差，顺便看看老同学。不用问，又是一位没有预约的来访者。

接近中午快下班的时候，一位自称与总经理非常熟悉的挂历推销商来到公司要求见总经理。

下午上班，小王按计划准备拟订下月初新加坡客商来公司洽谈合作的接待计划，还未动笔，一位报社的记者如约来到公司进行采访。小王先是给记者泡了一杯茶，请记者稍候，然后马上到总经理办公室，准备引见。

刚把报社记者引领到总经理处，又来了位市电视台的记者。小王问明来意，原来这位记者是市电视台专题部的，已经策划了一档大型公益活动节目，准备与公司领导商议联合举办活动事宜。这是今天第六批来访客人，当然是没有事先预约的。

第七批到访的客人是一位相貌出众的小姐，时间是下午三点半。还未等小王开口，来者就自报家门："我是李晶晶，曾在某省时装表演公司担任时装模特 3 年，现合同已到期，我想加盟贵公司"。原来这是一位应聘者，虽然目前公司没有公开招聘时装模特，这位小姐也没有事先预约，但小王还是非常热情地接待了她。

最后一批来访者是在下午下班前 15 分钟。交换名片后，小王知道这是一位房地产开发公司的老总，昨天约好是下午 4 点与公司总经理商谈的，由于他有急事，比预约的时间晚了 1 个多小时。

任务与要求

1．模拟演示接待部部长小王接待 8 批来访客人的情景。

2．演示必须是整个过程，即从来访客人进入办公室、秘书接待处理过程，直至秘书送别来访客人、记录来访情况。

3．要求既要符合接待的程序，又要具备接待礼仪，还要体现出秘书应变能力与口才。

训练说明

1．本训练可选择学校模拟接待室、模拟办公室、模拟会议室或教室等场所进行。

2．情景演示前应对接待室、办公室进行布置，除必要的办公家具外，还应配置电话机、衣帽架、热水瓶或饮水机、茶具、茶叶、书报杂志或企业宣传画册等物品。

3．训练可分组进行，每个小组的学生需分别演示秘书接待 8 批来访客人的情景。每个学生轮流扮演秘书和客人的角色。

4．来访登记表参考样式见表 2-3。

表 2-3　来访登记表

年　月　日

序　号	来访时间	来访人姓　名	来访人单位名称	来 访 目 的	要求接见人	实际接见人	门牌号码	备　注

补充训练

1．在接待过程中，一位客人问及你不知道的事情或公司的机密，模拟演示回答的过程。

2．某晚报记者在结束对你公司总经理的采访后，起身告辞，模拟演示礼貌相送的过程。

四、中 餐 礼 仪

情境创设

著名作家张洁在她的长篇小说《只有一个太阳》中，描写了我国一个代表团在出国访问时的种种让人哭笑不得的言行举止，其中一段写邀请国的一个科学院院长在他祖传的古堡里请客，不学无术的代表团团长、副团长，以及秘书因为没有丝毫文化修养，丢尽了人格而不自知。仅摘录两段如下：

“偏偏这时团长对着成行列的酒杯、饮料杯和亮得让人发冷的银质餐具，傲岸的印有古老家徽的菜单，挺括得拒人千里的台布、餐巾，打了一个声震寰宇的喷嚏。谁能控制打喷嚏、打嗝、放屁这样的事呢？……喷嚏在大而无当、石壁累累的餐室里引起了巨大的回响。由于来得突然，依林院长的手不禁一抖，酒从他的杯子里溅了出来。”

“副团长打了一个满意的、差不多像团长的喷嚏那样声惊四座的饱嗝。嗝中复合着鲟鱼、烤鹅、奶油、洋葱、美酒等等的回味。他伸出右手，从脖子开始，顺着食道的走向捋了捋食气，然后双手从身体两侧斜伸上去，扭动了几下腰肢，觉得除腹以外，各处经络都有通畅之感。便开始用小拇指上的指甲挖耳朵、挖鼻孔、剔牙缝……”

不要以为作家写得太夸张、偏激，这不是讽刺某些人在礼仪方面的缺失，而是要通过这些来批评我们某些国民的无知及修养上粗俗，说明有些人在交往中缺少对人的尊重与自尊。

餐桌上的礼节很多、很细致，但是这些都不是某个人制定的，而是约定俗成的，从前人那里传下来的。从根本上说，讲究各种礼节的目的是为了让每个人都得到尊敬，让每个参与者都感到愉快。

知识点精讲

宴请是公务往来中为联络感情、沟通信息而经常采用的一种交际形式。宴请活动中所涉及的礼仪规范主要包括宴请的形式、宴请的席位、宴请的安排、进餐的礼节、餐具的使用等规则。

1．宴请的形式

宴请的形式主要根据举办宴请的性质和目的而定。常见的宴请形式大致有四种。

（1）宴会

按礼遇规格宴会分为国宴、正式宴会、便宴、家宴。

● 国宴

国宴是国家元首或政府首脑为国家庆典或欢迎外国元首、政府首脑而举行的最高规格、最为隆重的宴请形式。国宴有着严格、正规的礼宾程序，宴会厅要悬挂国旗，有乐队现

场演奏国歌和席间乐等。

● 正式宴会

正式宴会是一种仅次于国宴，但规格较高的宴请形式。例如，庆祝某一重要会议的召开，某一重大合作项目等。正式宴会不挂国旗、不奏国歌。

● 便宴

便宴是一种非正式形式简便的宴请。气氛比较轻松、自然，多用来招待熟识的宾朋。便宴可分早餐会、午宴、晚宴。

● 家宴

家宴是在家中设便宴招待宾客的宴请形式。家宴不仅广泛适用于亲朋好友的聚会，也越来越多地用于官方宴请或公务往来活动。

（2）招待会

招待会是指各种简便灵活，提供食品、酒水、饮料，通常不备正餐，不排座次，较为自由的宴请形式。常见的招待会主要有冷餐会和酒会。

● 冷餐会

冷餐会又称自助餐。常用于出席人数较多的纪念性或礼节性的活动。通常情况是把以冷食为主的菜肴摆放在大餐桌上，宾客根据需要随意选取。不排座次，人们可以随意或坐或站，自由交往。这种形式在政府部门、公司团体举行的各种典礼庆祝活动中广为适用。

● 酒会

酒会又称鸡尾酒会。酒会是以酒水为主，同时备有小吃、水果、饮料等。招待的形式与冷餐会相近。

（3）茶会

茶会是一种十分简便、惬意的招待形式。茶会的时间一般多安排在上午 10 时左右或下午 4 时左右，宾客以品茶叙谈为主。

（4）工作餐

工作餐是现代公务交往中经常采用的一种非正式宴请形式。一般由于事务较繁忙或日程安排紧张而利用工作早餐、工作午餐或工作晚餐的时间边吃边谈。

2．宴请的席位

（1）桌次

按照惯例，桌次的主次以离主桌位置的远近而论。一般来说右高左低。桌数较多时，要摆放桌次牌。中餐餐桌通常采用圆形桌。常见的有小型桌次排列和大型桌次排列。

（2）座次

按照我国的习惯，同一桌的座次高低以离主人座位远近而定。以右为尊，即主宾坐在主人的右侧。如果有双方夫妇共同出席，通常把女士安排在一起，即男主人的右侧是男主宾，女主人的右侧是主宾夫人。西方国家的习惯是男女穿插排列，以女主人为首，男主宾坐在女主人右侧，女主宾坐在男主人的右侧。

3．宴请的安排

（1）了解情况

在制订接待计划之前，就要了解来访团体的情况，这对安排餐饮有很重要的作用。在

这方面需要了解的内容有：客人中有否信仰伊斯兰教的，饮食方面是否有特别忌讳的等。

（2）确定餐饮标准

在接待规格确定下来以后，根据公司的规定确定餐饮标准，秘书不可擅自提高或降低接待标准，如果客人一方提出特别要求，只要在公司的规定范围内，就要尽量满足他们的要求。如果客人的要求是超标的，秘书必须向上司汇报，由上司作出决定。

（3）预订餐厅

接待来访团体，接见和送行需要正式的宴请，其他时间的可以简单一些。正式宴请时要注意：

① 时间和地点事先确定。正式宴请的时间以晚上居多。地点以中高档餐厅为佳，应该是包间。首先要根据主人、主宾身份确定地点的档次。再根据宴请事由、规模确定地点的大小，人少的话就不需要预订过大的地方，要特别注意环境的优雅、安静。如果主宾或客人中有大部分人是信仰伊斯兰教的，那么就应该在清真餐厅订餐。如果只是个别来宾信仰伊斯兰教，可以事先跟餐厅提出单做一份清真餐。一定得是清真餐，而不是普通的素食。

② 宴请的人员事先确定。主宾和主人当然是确定的，其余的陪客也是事先就定下的，一般不应无故缺席或换人。正式宴请不像便宴、酒会可以不排席位，多一人少一人问题不大。

③ 宴请的桌次、座次事先确定。次序体现了地位、身份的尊卑不同，正式宴请时，主客双方都应该按照事先安排的桌次、座次入座。

④ 菜单事先确定。商务活动中的正式宴请最好事先确定菜单。临时点菜有时会出现菜肴搭配不合理、不合口的情况。菜单确定好后，要请上司过目，无更改后再定下来。如果能把菜单印出来，每个客人一份，一方面更显郑重，另一方面也是很好的纪念。但是千万不要把价钱也一起印上去。

⑤ 发请柬。正式宴会要发请柬，而便宴可以口头邀请。

（4）根据对方要求调整方案

上述内容也是接待方案中的一部分，草拟好之后要给客人发过去，征求意见。如果客人提出意见，只要不违反公司的规定，就要尽量满足，调整方案。但是在调整前后，秘书都要向上司汇报，征求上司的意见。

4．进餐的礼节

（1）“主不动，客不食。”在餐桌前坐下后，手要放于大腿上，客人不可先于主人拿起筷子。要看第一主人的动作行事。不论男女，在餐桌旁不能梳理头发。

（2）进餐时，不拿餐具的那只手不要垂下去，要扶着自己的碗或盘子。吃米饭或喝汤时要端起碗。身体略向前倾，胳膊肘不能上桌，不要趴在桌上。

（3）用公筷夹菜，或者请服务员分菜。

（4）吃馒头时最好不要整个咬，可以用手掰下约一口大小的一块，放入口中。

（5）吃面条、喝汤都不能发出吸吮的声音。不论吃什么，都要闭嘴咀嚼，不能出声。

（6）如果汤太烫，不要用口吹或用勺搅，放在一边凉一凉再喝。

（7）不可站起来夹菜。放在远处的菜要等转到自己面前再夹。

（8）尽量不在餐桌上剔牙或用手伸到嘴里去掏。剔牙时要用一只手或餐巾遮挡一下。有人把牙签插在牙缝里却还对别人说话，这是非常粗俗无礼的。

（9）在席间要控制自己不要打嗝、咳嗽，不要发出异常的声响。如果忍不住，就赶快用餐巾捂住嘴，头转向一边，事后对旁边人说声“对不起”。

（10）餐桌中间的转盘要顺时针转，每道菜上过之后，要先转到主宾面前。看到有人夹菜时就先等一等再转。

（11）谈话声音不要过高，两边的人能听清就够了。宴请外宾时尤其要注意这一点。

（12）与两旁的人谈话时，要把嘴里的饭菜咽下去再说，不要一边嚼一边说。看到别人正在进食，就要等一等，先别和他讲话。

（13）意外情况的处理方法。如果酒杯、饮料杯被碰翻的话，不要惊慌，赶快用餐巾擦拭。旁边的人可以把自己的餐巾递给他或帮他擦拭，主人可用手示意服务员帮忙，切勿大声叫喊。其他的人应装作没看见，继续谈话或进食。这是最大限度减小当事人尴尬的礼貌做法。

（14）关于敬酒的礼仪。

敬酒的风俗各地不一。大致说来，我国北方一些地区的习惯是，客人如果没喝醉，做主人的就会认为没有招待好。现在商务界的应酬非常多。逢酒必醉，对人的身体损伤是很大的，而且还可能因酒误事。因此，我们不妨参考西方礼仪中的饮酒礼节：不勉强客人喝酒，尊重每一个人的习惯和意思。这一做法实际已经被不少人采用。如果你到外地或少数民族地区，当地的敬酒风俗与你习惯的不一样，那么按照礼仪的原则，最好的做法就是“入乡随俗”。

5．餐具的使用

（1）使用筷子的礼节。中餐的餐具是以筷子为主，使用筷子的讲究比较多。

① 夹菜时，不可用筷子在盘子里挑挑拣拣，应该在靠近自己的一边夹。

② 夹菜时，筷子上不可粘有饭粒，更不得用嘴吸吮筷子。

③ 不要把菜从盘子里直接夹入口中，应先放入自己的盘或碗里，然后再送入口中。

④ 不要把筷子架在公用的菜盘上，可架在筷架或自己的盘子上。

⑤ 不要用自己的筷子为客人夹菜。有些人把为客人夹菜视为一种礼节，其实没有这个必要。用自己的筷子不卫生，哪怕是用公筷也不太好，因为这样一来，客人就必须吃下这道菜，可是他也许并不爱吃。

⑥ 谈话时，不要拿着筷子比比画画。

（2）使用汤匙的礼节。

① 用公用匙盛滑溜、比较细小的菜肴，自己的匙只有没进过嘴的才可用来盛菜。

② 用公用汤匙盛汤、调料，自己的汤匙只用来喝汤。

③ 用汤匙的时候，筷子就应该放下来。不应该“左右开弓”。



项目模拟

10 月 20 日是万昌调味品有限责任公司成立 100 周年纪念日。这家调味品企业最初是酱菜专营作坊，后来公私合营，企业规模不断扩大，1965 年 12 月成为国有企业。2000 年转为民营企业。现企业集开发、生产、营销为一体，占地面积 58000m^2，总资产 3000 多万元。拥有一批专业技术队伍及较为先进的生产线。自改革开放以来，万昌调味品有限责任公司将传统工艺与现代生物技术结合，实行封闭式生产，产量、质量均得到了很大的提升。目前，

该公司生产的优质酱油、食醋、酱菜等产品销往全国各地和东南亚地区，被国家有关部门授予“名牌产品”称号。

为迎接公司成立 100 周年，董事会年初就组建了一个庆典活动筹备小组，具体负责筹划企业 100 周年纪念活动，包括编印公司史志和画册，布置企业发展陈列室，举办中国调味品发展论坛，召开纪念大会、新闻发布会、产品订货会、联欢晚会等。这期间，有一项重要的任务由今年刚分配到企业担任见习秘书的黄小丽负责，那就是活动期间所有的宴请接待安排。

小丽是个聪明、勤快的女孩，她首先向庆典活动筹备小组要了一份庆典活动安排，然后根据活动的内容挑出那些需要宴请的项目，打印出一份清单，并提出了相关建议，提交给了担任庆典活动筹备小组组长的李经理。

小丽打印的宴请清单如下：

活动时间	活动内容	活动地点	出席领导、代表及预计人数	建议宴请形式	建议宴请时间	建议宴请地点	建议主陪人员	备注
10.18 上午	公司 100 周年新闻发布会	新亚大酒店会议厅	新闻记者约 30 人	冷餐会	18 日中午 12 点	新亚大酒店宴会厅	公司总经理	
10.19 下午	产品订货会	康佳酒店多功能厅	各地经销商代表 120 多人	酒会	19 日下午 5 点 30 分	康佳酒店二楼大厅	总经理、营销经理	
10.20 上午	中国调味品发展论坛	企业家俱乐部报告厅	行业协会主席、同行代表 60 多人	茶会	20 日中午 12 点	企业家俱乐部旋转餐厅	董事长、总经理	
10.20 下午	公司百周年纪念大会	市会议中心	市长及有关部门领导、经销商、记者等 230 多人	正式宴会	20 日下午 5 点 30 分	国际大酒点宴会大厅	董事长、总经理	

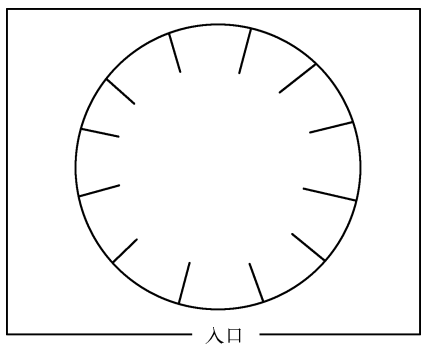
李经理看完宴请清单，将小丽好好地表扬了一番，其中不乏“肯动脑子”、“工作认真细致”、“很有主动性、创造性”之类的评语，小丽的积极性大增。

根据邀请回执，小丽安排好了宴会席次、桌次，考虑到有少数民族代表出席，还专门审查了菜单，并到国际大酒店查看了宴会大厅的面积、音响设备、贵宾休息室……

任务与要求

1．撰写一份正式宴会的准备方案。

2．请对正式宴会主桌席次进行安排（在空格内填入主人、第二主人，并依重要程度，按顺序填写出 1～8 个座位号）。



3．模拟演示秘书黄小丽陪同总经理在国际大酒店门口迎接客人直至散席送客的情景。

训练说明

1．本训练项目 1、2 项任务可由学生独立完成。

2．训练可分组进行。如住校学生或在学校就餐的学生，宜选择就餐时间在学校食堂或餐厅，结合就餐，依餐、依次轮流进行各类角色扮演；也可利用学校模拟会议室以及教室进行。

3．在条件允许的情况下，餐桌上可放置桌次卡、座位卡、酒具、餐巾等物品。

4．模拟演示必须严格按照宴请接待的要求和程序进行。

补充训练

1．根据上述项目情景的内容，拟写酒会、茶会邀请卡和宴会请柬或邀请卡的内容。

2．模拟演示在宴请过程中，出现下列情况时的处理情景：

（1）宴会开始前，身份高于主人的来宾到来，需重新调整席座；

（2）宴会开始时，临时增加了客人；

（3）宴会进行过程中，气氛比较沉闷；

（4）就餐过程中，客人不慎打翻酒水等；

（5）宴会上，你的领导或客人醉酒。

五、团体接待礼仪

情境创设

一次某公司秘书小李代表他的上司去机场迎接外地一家公司的考察团。见面之后，小李安排对方代表团团长坐在小轿车的右后座，可是团长不干，他自己拉开前面的车门，坐到了司机身边。小李觉得很为难。按照礼仪的规矩，领导应该坐在小轿车的右后座，那个座位既方便上下车，又比较安全。可是让客人再站起来挪到后面也似乎不合适。

点评：确实有些人喜欢坐在前排副驾驶座，遇到这样的情况，秘书可以灵活处理，不必非让客人挪动座位，只需提醒客人系上安全带即可。提醒司机要加倍小心，掌握好速度，不可太快。

知识点精讲

1．用车的礼节常识

应该根据来访团体的人数和接待规格来确定用车。接待规格高、人数较少的用小轿车。人数多的团体可用大轿车；也可以大小轿车都用，小轿车接主宾，其他人乘坐大轿车。

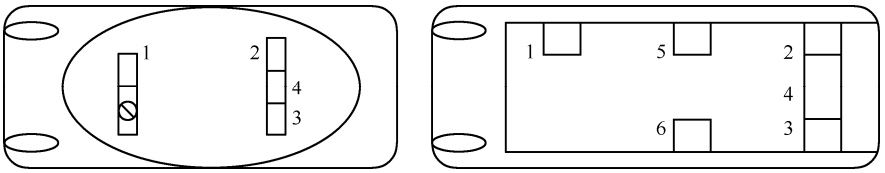
（1）乘小轿车的礼节

在这里主要介绍乘小轿车的小礼节。首先，驾驶者的身份不同，决定了车上座位的高低；然后再根据乘车者的身份安排座次。

1）驾驶者是主人

① 双排五座轿车的最上座应该是司机旁边的那个，即副驾驶座。其他依次为后排右座，后排左座。主宾应该坐在前排副驾驶座上，与身份相当的主人并排而坐，也表示了对于主人的尊重（见图 2-2a）。

② 三排七座轿车上的其余 6 个座位中，上座也是副驾驶座，其他依次为后排右座、后排左座、后排中座、中排右座、中排左座。（见图 2-2b）。



（a） （b）

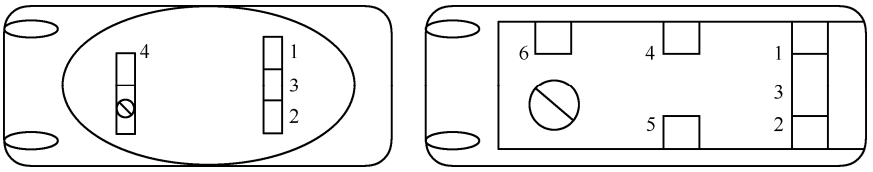
图 2-2 主人驾驶时轿车座次安排

2）驾驶者是专职司机

在这种情况下，最好的位置就不是副驾驶座了。实际上这个座位安全系数最低，一般为秘书、翻译、警卫等人坐，所以此座又称随员座。

① 双排五座的小轿车上座次依次为后排右座、后排左座、后排中座、前排副驾驶座（见图 2-3a）。

② 三排七座的轿车上座次依次为后排右座、后排左座、后排中座、中排右座、中排左座、前排副驾驶座（见图 2-3b）。



（a） （b）

图 2-3 司机驾驶时轿车座次安排

（2）乘车的次序

本着尊者先行的原则，应该让主宾先上车，接待一方的秘书等随行人员为他拉开车门，等他坐好后为他关上车门，并等其余人也都上了车，秘书才能最后上车。

下车时，如果车外无人帮助开车门，则秘书先下车为主宾拉开车门。如果有门童、警卫帮助开门，则可让主宾先下。

2. 团体见面礼节常识

一般在机场或车站迎接来访团体时，主人一方应该先自我介绍，因为我们知道要接待的是谁，而客人一方往往不清楚来迎接者为何人。由主人方的秘书或主陪人来为客人介绍自己方面的人，从主人方身份最高者开始依次介绍；然后客人一方的秘书或主宾把自己一方的人介绍给主人。

见到客人后，主人一方应该主动伸手握手，向客人表示欢迎。主人一方的司机或秘书应该马上接过客人的行李放在车上，当然，客人随身携带的皮包除外。

3．迎接来访团体的方法

如果与来访者从未见过面，就需要事先制作一块牌子，上书来访者的单位名称，字迹要工整、要大，能让人从远处看清。如果需要，可准备花束，一定得是鲜花。但是不可用黄色和白色的菊花，因为这两类花人们习惯用在葬礼上。

迎接人员的安排有两种方法：

（1）主陪人在宾馆等候，派副职或办公室主任带人到机场、车站迎接。这样可以为主陪人节省很多等候的时间，并无不恭敬的意思。

（2）主陪人亲自到机场或车站迎接，这对来访者是表示了非常的重视。

4．送别来访团体的方法

如果来访团体离开的时间是在上午，在前一天晚上，主人一方全体陪同人员要到客人下榻的宾馆去话别，时间不需过长，控制在半小时之内为好。有礼物要送的话，也是在此时送上最好。因为客人还可以来得及把礼物放在行李里面。如果临上机场再送礼，客人就只能把它提在手里了，很不方便。如果客人离开的时间是在下午或晚上，也可以在当天上午到宾馆话别。此时应该告诉客人送行的人员、车辆及时间方面的安排，让客人心里有数。

主陪人如果工作忙，可以请副职代替到机场送行。

项目模拟

康奈集团创办于 1980 年，是中国鞋业的排头兵企业，主营中高档康奈牌男女皮鞋，兼营皮件、服饰、内衣、模具、商贸等领域。企业现有员工 4000 多名，占地 10.67hm，拥有国际一流水平的制鞋工艺和设备，年产中高档皮鞋达 900 多万双，年销售收入逾 21 亿元。

目前，康奈已获得中国驰名商标、中国名牌产品、中国出口名牌、中国真皮领先鞋王、向世界名牌进军具有国际竞争力的中国企业、中国最具市场竞争力品牌、全国质量奖等 400 多项荣誉，并在同行业中创造了 20 多项第一。

每天都会有行业、企业来公司参观、考察、学习，新闻媒体纷纷进行采访报道。目前，确定下周来企业的客人有三批：

第一批是行业参观团，由×省皮鞋生产企业的老总和技术人员 28 人组成，目的是学习企业的管理经验、生产技术，顺便想索取企业产品的设计图纸和有关技术资料，时间约 2 天。

第二批是当地市人大财经委员会的视察组，由在本市的省、市人大代表共 9 人组成，目的是对企业进行调研，听取企业领导对当前经济形势的看法，了解企业目前存在的问题和困难，有哪些建议和要求，时间 1 天。

第三批是由新闻单位工业记者组成的 11 人采访团，有新华社记者站、市报业集团、经济报、消费报、工业经济杂志社，以及省电台经济台、省新闻网共 9 家媒体的文字、摄影、摄像记者，主要报道企业的发展情况，也要专题采访郑董事长，报道他的创业历程，时间约 2 天。

任务与要求

1．除项目情景所提供的材料外，秘书在接待准备工作中，还需要了解来访客人哪些背

景资料？请列出收集资料清单。

2．根据三批团体来访不同的情况和要求，秘书应通知公司哪些部门准备哪些材料？请列出具体部门及需要提供或准备的材料名称。

3．制订一份记者采访团详细的接待方案。

4．模拟演示在机场或车站迎接三批客人及坐车的情景。



训练说明

1．本训练可分组进行，先由学生独立完成 1～3 项任务，然后进行小组交流，完善个人完成的收集资料清单、接待方案及协调沟通的部门和情况。

2．情景演示拟在户外进行。每组学生分别扮演秘书、董事长、代表团团长、副团长、代表团成员等角色。

3．模拟演示前，每个学生需准备一组名片，可用白纸剪成名片大小、一面标上文字即可。

4．模拟演示必须严格按照礼仪的要求进行。



补充训练

1．你是某服装总厂的秘书，有一家外地服装集团公司的总裁将于近日率领 8 人来你厂商议协作事宜，请你做好接待准备工作。

2．就外地服装集团公司代表团来访，模拟演示以下情景：

（1）在门口迎接客人；

（2）引导客人前往接待室；

（3）与客人搭乘电梯；

（4）引见介绍；

（5）招呼客人；

（6）为客人奉送热茶；

（7）送别客人。

第三章　事 务 管 理

秘书工作分为政务和事务两大部分。而秘书工作的事务部分是相对于领导工作的政务而言的。事务工作具有综合性、服务性、烦琐性、突击性等特征，文秘人员在办理事务过程中要遵循被动中求主动、原则中求灵活、繁杂中求规范的原则。然而日常事务管理（接打电话、邮件管理、印信管理、值班事务管理、办公室用品管理）在事务工作中是最重要的部分。

第一节　接 打 电 话



知识目标

- 理解接打电话的基本要求
- 掌握接打电话的基本步骤



技能目标

- 能够完成日常办公接打电话事务

一、接打电话的基本要求



情境创设

小陈是某单位办公室的一位秘书。有一次他正在办公，突然电话铃声响了。此时陈秘书正在整理文件，停了一会才拿起话筒问道：“请问你找谁?”对方回答说找小陈，陈秘书接到电话没讲几句，就和对方争吵起来，最后陈秘书大声说道：“你今后要账时，先找对人再发火。这是办公室，没有你要找的那个陈天亮!”说罢就挂断了电话。原来，这个电话是打给宣传科陈天亮的，结果错打到了办公室，而对方只是含糊地说找小陈，小陈误以为要找自己，结果造成了这场误会。

本案例中，陈秘书不应该在电话中与发话人发生争吵，更不应该对发话人大声说话，并挂断电话。这等于是增加了发话人对某单位的意见。应友善地对待错打的电话。在接打电话时，接到责难或批评性的电话时，应委婉解说，并向其表示歉意或谢意，不可与发话人争辩。文秘人员的声音直接与对方接触，电话形象是人们在通电话的整个过程之中的语言、声调、内容、表情、态度、时间感等的集合，它能够真实地体现出个人的素质、待人接物的态度及通话者所在单位的整体水平。正是因为电话形象在现代社会中无处不在，而商务交往又

与电话“难解难分”，因此凡是重视维护自身形象的单位，无不对电话的使用给予了高度关注。有效的电话沟通即态度礼貌与否、语言表达准确与否，以及声音运用适当与否直接影响到单位的形象。因此要按照接打电话的基本要求来处理日常电话事务。



知识点精讲

1. 接打电话的基本要求

（1）态度礼貌、友好

在通话过程中，全凭声音传递信息，秘书要特别注意自己的说话方式和态度。

① 要尽量使用礼貌用语，如“您好”、“请”、“不客气”、“谢谢”等。

② 及时向对方问候。秘书对上司的声音一定是熟悉的，除此之外，还应该努力记住经常联系的其他人的声音，例如，下属部门的负责人、常有业务来往的客户等。这样，拿起电话来，不等对方报上姓名就已经判断出他是哪位，及时问候并准确地称呼对方，将会给对方一种格外受到尊重的、温暖的感觉。

（2）声音积极、自然

① 要微笑着接打电话。也就是要将自己的情绪调节到积极状态，这样微笑才会自然，通过话筒传递的声音才能体现出情绪饱满，态度热情。

② 语速适中。说话太快对方不易听清，太慢又显得懒散，所以通话时要比平常面对面交流时的语速稍慢一点。

③ 音量适中。声音太小固然不行，声音过大也会让对方不舒服，还会有咄咄逼人的感觉。所谓音量适中，是以对方能听清为标准。

（3）通话简洁、高效

秘书每天要接打大量的电话，如果每一次通话都能够简洁，那么工作效率就能提高。一般的通话应该尽量控制在 3 分钟之内。

2. 电话形象三要素

电话形象三要素是指时间和空间的选择、通话的态度和通话的内容。

（1）时间的选择

休息时间别给人打电话；晚上 10 点之后、早上 7 点之前，你第一句要说：“抱歉，事关紧急，打搅您了”；就餐的时间别打电话；节假日不是重大的事情别打电话。

（2）空间的选择

公家电话在办公室打，私人电话在家里打，别占小便宜。不能在公共场所打电话。

（3）通话的长度

从互相尊重的角度，通话时间宜短不宜长；遵守电话 3 分钟原则；养成重要电话列提纲的习惯；倒金字塔新闻写作，把最重要的事先说。

（4）通话最重要的问题：自我介绍

自我介绍有下列几种模式：①报电话号码；②报单位名称；③专用电话或私人电话报姓名。

国际交往一般要报三要素：单位、部门、姓名

（5）怎样暗示对方终止通话

标准化做法就是重复要点。

（6）谁先挂断电话

地位高者先挂；求人的被求者先挂。

3．电话摆放位置

电话机应该放在最容易拿到、最方便使用的地方。如果是习惯用右手写字，电话机就应该放在办公桌的左边。当来电话时，左手拿话筒，右手拿笔作记录，很方便。



项目模拟

某某公司办公室电话响起来，秘书 B 接过电话。发生了下列情境：

客户 A：李经理在不在?

秘书 B：请问您的事情很急吗?

客户 A：是的。今天一定要和他谈这件事情。

秘书 B：李经理大概 4 点会回来，到那时您再打过来吧。

客户 A：那时我可能正在开会。如果开完了会再打过去，大概要到六点半左右了。到那时李经理还在吗?

秘书 B：这个我也不是很清楚。要不等李经理回公司后，我让他打电话过去告诉你们公司的哪位他的联络方法吧。

客户 A：这样的话就请他告诉我们公司的张强吧。

秘书 B：明白了。



任务与要求

根据情境内容，模拟办公室上班时的情景。学生以秘书的身份模拟接电话的内容：

1．接到电话时态度热情，语言友好。

2．对方要找李经理，秘书告知李经理不在的对话情景。

3．接电话时声音自然、悦耳。



训练说明

1．本次实训可在情景模拟室进行。

2．学生 2 个人一组，每个学生都要演示一次秘书角色。

3．每组演示时间不超过 6 分钟。



补充训练

根据情境内容，模拟办公室上班时的情景。学生以秘书的身份模拟接电话的内容：

1．一位电视台广告部的客人要找总经理，总经理不在；

2．一位客户来电咨询广告设计的费用、时间等情况，秘书回答或转接；

3．××彩印厂厂长来电，此前，平面设计部经理曾交代秘书不要转给他；

4．×××玩具公司经理来电，反映本次产品宣传画册印刷不好，火气很大。

二、接打电话的注意事项



情境创设

小林刚受了领导的批评，心情不好。这时办公室桌上两部电话同时响了起来，小林拿起一部，没好气地说：“你好，华润公司，请讲。”

“我是周洲，请转告刘助理，我明天 9 点下飞机，叫她派车来接，同时带上编号 TG5193 的那份合同，我有急用。千万别忘了。”这个电话的声音有些含混不清，显然是用手机从远距离打来的。

另一部电话仍然在响。小林拿起电话：“喂？”

“化工公司吗，我找李主任。”

“什么化工公司？”

“你们是生产肥料的嘉华化工公司吗？我找销售部李主任。”

“我们是华润公司，你打错了。”说完把电话重重地一挂。

一会儿，刘助理走过来问。

“小林，周副总有没有来过电话？”

“是叫周洲吗？刚来过。”小林想起了要通知刘助理的那个电话。

“他说了些什么？”刘助理问。

“他说要你接机，好像还要带份文件。”

“哪个航班，几点，哪份文件？”刘助理问道。

“这个，我记不清了。”小林红着脸低下了头……

本案例中，小林在接电话时，首先，应该控制情绪，面带微笑，温和礼貌接地电话。同时做好电话记录。其次，在听不太清楚的情况下应让对方再重述一遍，或者再拨回去搞清楚。再次，第一个电话还未完成，也未向对方解释和抱歉就接了第二个电话，很不礼貌。不能粗暴对待打错的电话。不要说“打错了”就马上很重地挂掉，而应礼貌地说“我想你拨错号码了”，再轻轻地挂上。要善于自制，正确对待领导的批评。不能将负面情绪带入工作中去，使工作状况更恶化，错上加错。



知识点精讲

1．接电话的注意事项

（1）电话铃响三声之内应该拿起话筒，即“铃响不过三”。但是只响一声甚至一声都没有响完马上就接，对方心理多半没有准备，而且电话也可能还没接通；在响两声到三声的时候接起来是最正常的。如果电话已经响了四五声才拿起来，就算接迟了，此时应该说的第一句话就是：“对不起，让您久等了！”

（2）在规定时间内接起电话，应对的第一句话应该是问候语——“你好”或“早上好”、“下午好”，然后是“自报家门”：对外部来电报单位名称，如“某某公司”；对内部来电则直接说“某某部”。这样的应答暗示给对方的意思就是“我们欢迎你”，而且对方还能马上知道自己的拨号是否正确。

（3）在对方说话的时候，我们要给以反馈信号，适时回应，如“是的”、“好，我明白了”、“对不起，我没有听清，您能再说一遍吗？”等。

（4）如果电话掉线，应该把电话机挂上等待。在这种情况下，主动拨打电话的一方应该再次重拨。

（5）前台秘书转接外线电话时，语速要适中，吐字要清晰，语调要积极热情，即向对方通报单位名称的时候，尾音要上扬，而不要下沉或模糊不清。即使在即将下班时也不能显出疲劳的声音。

（6）如何处理同时打来的电话

① 请正在交谈的一方稍等，告诉他有电话打进来，需要马上处理。

② 迅速接听另一部电话，快速处理完，赶快回到第一个电话上。

③ 如果第二个电话一时不能处理完，也不属于紧急内容，则应该告诉他还有一个电话没有结束，建议一会儿再给他回电话；然后马上回到第一个电话上。如果第二个电话是紧急的事情，则要马上向第一个来电者道歉，建议他先挂上电话稍等或快速处理完第一个电话。无论怎样，回到第一个电话时，都要向来电者致歉。

（7）上司或同事不在时的应对

① 如果上司或同事不在，可以笼统地说“对不起，某某现在不在他的座位上”，或者“他出差了”。不必说像“他正在开有关开发新产品的会”这样具体，以防无意中泄露秘密。

② 负责地为上司或同事转达电话。这需要填写电话记录单。填好记录单后，把它背面朝上放在上司或同事的办公桌上，要有替别人保密的意识。

③ 设计电话记录单的要求。电话记录单的设计，要突出这几个要素，即何人、为何事来电话，如何处理，用英文来表示就是“5W1H”，即 WHO/WHEN/WHERE/WHAT/WHY/HOW。表 3-1 为电话记录单的格式。

表 3-1　电话记录单

来电者		受话者	
对方单位			
电话内容			
紧急程度	□ 紧急　□ 正常		
处理意见			
记录人		记录时间	

每个单位的工作内容不同，电话记录表也可以有所不同，有所侧重，但是基本要素是不可缺少的。

2．打电话的注意事项

（1）提高效率。最好把一天之中需要拨打的电话集中在一起，选择适当的时段拨出。

（2）适时拨出。非紧急电话，一般不要选择上班后半小时、下班前半小时及午餐时间打出。

（3）写下要点。内容比较复杂的电话，应该先把要点记在纸上，以免通话时遗漏。

（4）控制时间。尽量把一次通话时间控制在 3 分钟之内。如果由于内容较多，预计将超出 3 分钟，则应该先与对方商量：“可能会占用您比较长的时间，您现在方便吗？”

（5）自报家门。电话接通以后，应该马上清晰地报上自己的姓名和单位，即使是熟人也要如此。不要让对方猜测来电话者到底是谁。

（6）以问候开始，以感谢结束。因为占用了对方的时间，所以要在通话结束前向对方表示感谢："占用了您的宝贵时间，对不起。""非常感谢您对我们的理解和支持！""谢谢您支持我们的工作！"

（7）对录音电话的应对方法：要向对其本人一样，以问候始，以感谢终。简要说明事情，留下自己的姓名和电话号码。

特别提醒

要结束电话交谈时，一般应当由打电话的一方提出，然后彼此客气地道别，应有明确的结束语，说一声"谢谢"、"再见"，再轻轻挂上电话，不可只管自己讲完就挂断电话。

项目模拟

深圳经济特区极光电源有限公司是全国生产柴油发电机组的大型企业。公司自成立后，就狠抓质量管理，产品在全国市场占有很大的市场份额，所产"威力"牌发电机组，在通过了信息产业部、中国电信集团总公司等国家部门的严格检测之后，又于 2000 年 3 月，在同行业中首家通过国家广电总局的入网认证。极光柴油发电机组严格按照 ISO08525 质量标准及 ISO9001 质量管理标准生产，品质达到或超过了国外同类产品的水平。

在 4 月初江南移动总公司柴油发电机组项目的招标中，威力柴油发电机组一举中标，囊括了全部 6 台机组，标的达 800 多万元。紧随其后，极光又在正房总部研发大楼的柴油发电机组的项目招标中，从众多国际知名的竞争对手中脱颖而出，再次一举中标。从而证明了威力柴油发电机组不仅品质超群，并且已被各行业客户广泛认同。

在这种喜人的形势面前，公司领导非常冷静。2001 年 1～3 月，他们先后对许多大型的企业进行了分析调查，并于调查后召开了多次领导会议。同时他们还和许多合作伙伴进行了洽谈，分析构想公司的未来发展。

2002 年 3 月，公司又召开全体机关领导及职工大会。总经理对公司几年的发展进行了回顾，肯定了成绩，也对今后的前景发表了自己的看法。总经理说：2001 年 11 月 10 日在卡塔尔首都多哈举行的世界贸易组织第四届部长级会议，通过了中国加入世贸组织法律文件，标志着经过 15 年的艰苦努力，我国终于成为世贸组织成员。我国对外开放事业进入了一个新的阶段。这必将对新世纪我国经济发展和社会进步产生重要而深远的影响。加入世贸组织是我国改革开放和经济发展的自身需要、也是我国深入参与经济全球化进程的需要，将进一步加强我国与世界各国各地区的经贸联系，为我国的对外开放扩展新的空间。加入世贸组织给我们在许多方面带来发展机遇，但同时也会使我们面临严峻的挑战。随着更多的国外优质产品和服务业进入国内市场，我国部分产业将面对更为激烈的竞争，柴油发电机组产业也必定会受到一定程度的冲击。目前我国柴油发电机组产业与国外相比，在规模、研发环境、知识创新和人才储备等方面都存在着不小的差距。随着关税壁垒的降低，国外先进的柴油发电机组产品将全方位进入我国市场。面对残酷的市场竞争，我们作为电源产业必须未雨绸缪，积极应对……总经理说到这，秘书走进来，递上一张条子，经理看了一下，在条子上写了几个字，交给秘书，然后继续讲道，要采取相应的策略和措施，扩大我们的产业规模，改善研发环境，提高知识创新能力，加强人才储备，完善我们具有自主知识产权的柴油发电

机组技术和产品的开发，充分发挥自己企业的优势，争取使我们的产品更多地进入国际市场。为了使广大的工程技术人员及时了解我国柴油发电机组产业在加入世贸组织之后面临的新问题、新挑战、新机遇，把握柴油发电机组产业新的发展方向，各部门要采取一系列的措施，做好宣传工作。全体人员要有忧患意识，努力加强学习，适应新的形势。

任务与要求

根据情境内容，模拟办公室上班时的情景。学生以秘书的身份模拟接电话的内容：

1．通知部门经理开会的电话。

2．对方要找王总经理，秘书告知王总经理不在的对话情景。

3．对方打错了电话，秘书的应对。

4．对方咨询本公司产品情况时，秘书接听需要查资料等对方等候的电话。

训练说明

1．本项目可选择模拟办公室或教室等场所进行，最好能配置真实的电话机。

2．实训应分组进行，可以 3 人一组，其中 1 人扮演秘书，1 人扮演客人，1 人进行监督和评价。每个人都要轮流演示接听电话和拨打电话者的角色。

3．要求认真，从真实的角度出发，情景要逼真，既要讲究语言又要符合礼仪，还要注意接、打电话的程序。

4．小组讨论前，每个学生必须独立完成接听电话的情景设计，在此基础上展开讨论，完成小组建议。

补充训练

根据情境内容，模拟秘书在特殊时间接电话的情景，所接特殊电话如下：

1．经理正在开会，有一位客户要找经理，当秘书告诉他经理正在开会后，他仍坚持要见经理。请演示秘书处理的情景。

2．经理正在会见一位客人，有一位自称是经理朋友的人要经理接电话。请演示秘书的处理方式。

3．有一位客户的电话，经理交代秘书不要转给他。请演示这位客户来电话时秘书的应对。

4．有一位客户，所购产品出了一些问题，打电话来，火气很大。请演示秘书的应对。

第二节 邮 件 处 理

知识目标

- 掌握签收邮件的基本程序
- 掌握分发邮件和传递邮件的注意事项
- 掌握邮件寄发的程序

技能目标

- 能够完成办公室日常邮件的签收工作
- 能够完成办公室日常邮件的分发和传递工作
- 能够完成办公室日常邮件的寄发工作

一、签收邮件

情境创设

小王是某外资公司秘书。一次，他不小心误拆了法国总经理的私人信件。而且信里写的是总经理极其不愿他人知晓的隐私，这可如何是好呢？

小王当时想，事情既然已经发生了，就要勇于面对，不可藏匿不交，更不可私自拆毁。误拆信件只是工作事故，而藏匿或拆毁则是道德甚至是法律问题了。当务之急是先解决问题，然后再分析原因。于是他采取了如下紧急措施：

1．发现误拆，当即停止阅读，并保证不把已看到的内容告诉任何人。

2．把信纸按原样折叠好，放回信封里。

3．取一张便士贴，上面写上：Sorry,opened by mistake.并签上自己的姓名。然后将这张便士贴粘在信封上。

4．在每天规定的呈送邮件的时间里，把这封误拆的信放在其他邮件中间，一并送放总经理室。若办公室无人，当面向总经理道歉；若办公室有其他人在，则过后道歉。

通过这一方式，小王虽然受到了总经理的严厉批评，但最后也得到了总经理的谅解。事后，小王及时总结了经验教训。

本案例中，小王在来信处理过程中没有正确按照基本程序来做。应对所有来信进行分拣，把私人邮件和商业邮件分开。当拿不准是私人邮件还是商业邮件的时候，请领导定夺，不能自作主张。对于误拆的信件也要积极处理，争得领导谅解。

知识点精讲

秘书每天可能收到一大堆邮件、报纸、杂志、印刷品、包裹等，也可能每天要寄出一大堆信函或包裹。这些事看起来容易，但要做得干净利落，不出差错，除细心与熟练外，还需掌握一定程序和方法。

办公室来信的基本程序是:初步分拣、及时拆封、如实登记、分送、阅办。

1．初步分拣

（1）首先把私人邮件和商业邮件分开。

（2）然后把办公室内部和外部邮件分开。

（3）接着把有限考虑的材料放在一起，包括邮局投递、专人投递和电子信息。

（4）如果你所在的公司还有其他种类的邮件（如订单或者收据等），你应该使用一些分类工具，如分类架和分类盘等。

2．及时拆封

邮件的拆封在许多人看来是非常简单的事情，可是，如果你在拆封时没有注意到邮件的安全和没有注意邮件拆封的权限，可能会引起不必要的麻烦，因此，哪些可以拆封，应事先和上司达成协议。除此之外，以下几点应注意：

（1）不能拆开有“亲启”、“保密”等记号的邮件，除非上司授予你这样的权利。

（2）如果无意中拆开了不应该拆开的邮件，应该立即在邮件上注明“误拆”字样，并封好。

（3）如果所接收的邮件是报刊、小册子等印刷材料，拆封时要注意整洁，把邮件上的所有包装纸除去，并要把来件理齐摊平。

（4）拆邮件时，你要在邮件底部轻轻敲击几下，使邮件内的部件落到下部。

（5）要使用开封刀或者用自动拆封机，切勿用手撕，并仔细检查里面的物件是否全部取出。

（6）邮件上注明的附件，必须核对清楚。如果缺少附件，你应该在邮件上注明，最好将附件用环形针或订书钉固定在邮件上。

3．如实登记

最好为邮件建立一个登记簿，建立登记簿进行登记的目的有两个：一是收发邮件有误的可以作为核对依据；二是可以作为回复邮件的提示条。表 3-2 所示是一个简单的邮件收发登记簿。

表 3-2 邮件收发登记簿

收到日期	发出日期	收到时间	发件人	收件人	来件种类	处理日期
06/02/2010	06/01/2010	上午 10 时	赵强	总经理	通知信	06/02/2010
06/02/2010	05/30/2010	上午 10 时	张华	副经理	定价单	06/02/2010
06/02/2010	06/01/2010	下午 4 时	保洁公司	全体职员	证明信	06/02/2010
06/03/2010	06/02/2010	上午 9 时	李满	总经理	通知信	06/03/2010

4．分送

上司亲收件应立即呈送；应归不同部门办理的文件、信函要及时送交各相关部门，需由多人阅办的文件可按常规程序传阅或分送复印；同事的私人信件可放入指定信袋或顺便送交；报纸杂志则分别上夹或上架。

5．阅办

秘书阅看文件、信函应仔细、认真。重点部分可用红笔画出，以提醒上司注意。如注意阅某日来信、某某文件等；内容复杂和长信应做摘要，甚至提出拟办意见置于信前。

每份信笺、信封及附件等应平整装订在一起，然后分送上司或有关部门处理，以便于办理完毕后保管备查。

特别提醒

邮件的分拣：1）按照收件人的姓名分拣；

2）按照收件部门的名称分拣；

3）按照邮件的重要性分拣。



项目模拟

沈小姐是某公司总经理的秘书，一清早进入办公楼，就到公司租用的信箱中把邮件取了出来，用专用信袋装好，提着走进了自己的办公室。略微整理了一下，就坐在自己的办公桌前开始工作了。

沈小姐数了下信件的数量，一共 21 件。她先把公函和私人信函分开，把有密级要求的、标有“某某亲启”的信件分开。然后她根据收件部门的名称分类：有 5 封信是人事科的；7 封信是销售科的；1 封是财务科的；1 封写着教育科的，但公司没有这个部门，她把这封信归到培训部去了；1 封信上写总经理亲启；另 2 封是总经理办公室的；剩下的 4 份是报纸杂志。

沈小姐拿出邮件登记簿，边登记边分拣。所有的来函和邮件都登记在册了，也按部门分检归类了。接着沈小姐把总经理亲启的那封信放在总经理的办公桌上，把其他信放到各个部门的专用信格里，留下了 2 份报纸、2 封总经理办公室的信。

在拆信前，她先把信拿到光亮地方照了一下，一封信的信纸拆得几乎与信封一样大小，沈小姐只好把信在桌上磕了十几下，尽可能使信纸沉落下去，然后取出剪刀，小心翼翼地剪开了信口。将信封内的信纸一一展开，盖上日戳，再用回形针把信纸和信封一一别住。一封信写明有三份附件，但沈小姐仔细检查，只找到两份附件，她用红笔在信纸上写下：“缺少一份附件”，然后签了自己的姓名。她想，这封信让总经理来处理吧。

另一封是对本公司提出业务方面意见的客户来信，按照惯例，沈小姐决定立即复信。她写道：

郭思源先生：

非常感谢您对我公司的关心。您所提到的服务质量和态度问题，我们正在研究改进，希望在不久之后，您看到的将是新的面貌。希望我们继续合作。再次向您致谢。

敬祝

安好

奇斯公司敬上

2009 年 5 月 6 日

拟好复信稿，本已坐到计算机前的沈小姐想了一下，还是拿出了钢笔，手写誊抄了一遍，并写好了信封，填好了发函登记。



任务与要求

1．回答下列问题：

（1）沈小姐的收件程序是否正确？每一个细节是否符合秘书的要求？

（2）“缺少一份附件”的那封信为什么要由总经理自己处理？这封信有可能是什么内容的信？

（3）沈小姐最后为什么不用计算机打信，而要手写发出？

（4）除了上面提到的按照部门对收件人分类，还有什么标准可以对收件人分类？

2．根据情境内容，模拟办公室上班时的情景。学生以秘书的身份模拟信件处理的过程。



训练说明

1．本次实训可在模拟室或教室进行。

2．学生 4 个人一组。每个学生都要演示一次秘书角色。其他 3 个学生从情景中记录信件处理过程中的正确之处与错误之处。并于模拟结束后交流。

3．每组演示时间不超过 10 分钟。



补充训练

安排学生每天分组轮流到学校收发室，实践信件处理程序。

二、分发传阅邮件



情境创设

张强是某公司总经理的秘书，一清早进入办公楼，就到公司租用的信箱中把邮件取了出来，用专用信袋装好，提着走进了自己的办公室。略微整理了一下，就坐在自己的办公桌前开始工作了。张强经过邮件登记、分检环节后，张强把总经理亲启的那封信放在总经理的办公桌上，把其他信放到各个部门的专用信格里，留下了 2 份报纸，2 封总经理办公室的信。

本案例中，秘书张强将收到的所有信件做了及时的处理，并根据信件的主要受理部门和人员进行了分发。做得基本正确，但是对于信件的紧急程度没有考虑到。



知识点精讲

1．邮件的分发

邮件经过分拣后，基本上可以分成两大类：需要呈交上司的邮件；需要交给他人的邮件。

（1）把邮件呈送给上司时应注意的事项：

① 秘书应尽量赶在上司进办公室之前把收到的邮件和电子信件准备好。

② 如果以前保存在档案中的邮件与手头上的邮件有很大关系，要把两者放在一起。

③ 要询问你的上司是否要你把收到的亲笔信打印几份。

④ 根据重要程度整理上司的邮件，最重要的放在最上面。由于广告商也经常使用快速传递手段，因此必须把广告商的这些材料与特别紧急的信件分开。

⑤ 征询上司的意见是否使用不同颜色的文件夹来存放不同种类的邮件。

⑥ 征询上司的意见是否需要你对邮件进行评述。

（2）交给他人的邮件。文秘人员应该把办公室因没有得到通知或没有别人帮忙而无法处理的邮件，以及应该转交给其他人的邮件分开放好。你可以用标准型自动粘贴、可移动的提示条写上你希望某人采取什么样的行动，例如：

① 为你提供信息。
② 征求你的意见。
③ 请交回。
④ 请存档。
⑤ 要你采取措施。
⑥ 请提意见。
⑦ 请你和我一起审核。

检查你要采取的行动，把提示条贴在收到的邮件上，把邮件交给应该转交的人。

2．邮件的传阅

如果邮件要给几个人看，使用标准传阅顺序提示条或者按照表 3-3 的方法设计一个传阅顺序提示条。

表 3-3 邮件传阅顺序提示条

按数字顺序传阅日期：2009.6.16　　发文日期：_____年__月__日			
传阅人姓名	传阅顺序	签　名	时　间
张华	3		
赵强	2		
王刚	1		
刘建	4		



项目模拟

一天上班不久，邮递员送来三个邮件：一个是发给万总经理的函件，封面上有“急件”字样，另一个是给朱经理的包裹，还有一个是税务局寄来的函件。秘书小汪在投递单上签收后，将三个邮件放在一边，开始忙昨天未结的工作，直到快中午的时候，才腾出时间处理这三个邮件。小汪打开税务局的函件，是一份关于税务新管理办法的文件。小汪又打开急件，是一封客户请求确认并要立即给予回复的商函。小汪一看这两个函件，不是重要就是紧急，不敢怠慢，急忙送交万总经理阅办。回来后，小汪还没有坐稳，办公室钱主任走了进来，叫小汪外出办一件事情。小汪于是把包裹放在办公桌上，给朱经理打了个电话，让他过来自行取走，然后放下电话出去了。



任务与要求

1．以图示意三个邮件的处理过程，展示其中主要的环节。
2．分析小汪的处理有什么问题，并给出规范的操作方法。



训练说明

1．本项目可选择教室或模拟办公室、计算机实验室进行。
2．实训需有起订器、开封刀或剪刀、回形针、夹子、邮件收发登记表、传阅顺序表等工具和物品，最好有计算机、复印机供操作。



补充训练

演示秘书小王将 3 封平信、1 件印刷品、1 个包裹、2 封特快专递和 1 封国际航空信分发处理的过程。

三、寄 发 邮 件



情境创设

张强是某公司总经理的秘书，经过上午邮件登记、分拣、分发环节后，张强把可以自己处理的信件进行了回复，并将复信中需要领导签字的信件区分开。之后查对地址，查对邮件标记，查对附件，邮件的折叠和装封，汇总邮件，选择寄发方式，最后寄发邮件。

本案例中，秘书张强在邮件寄发过程中严格按照邮件寄发的程序来操作，步步紧凑。



知识点精讲

寄发邮件的程序：邮件的签字、查对地址、查对邮件标记、查对附件、汇总邮件、邮件的折叠和装封、选择寄发方式。

1．邮件的签字

请上司在邮件上签字时应注意以下几点：

（1）在邮件发出之前请上司签字时，要把你或者其他人撰写的所有邮件和需要上司签字的邮件区分开来，以提高工作效率。

（2）送邮件给上司签字时，要根据上司的喜好决定是否将邮件和附件一起给他，这样可省去不必要的麻烦。

（3）在原邮件写好而没有修改和签字之前一般不要复印，这样就不会在修改原信件的同时还要修改复印件。

2．查对地址

收信人姓名、地址必须与邮件所寄的收信人姓名、地址一致，以减少发生误差的几率，加快邮递过程。

3．查对邮件标记

有两类邮件标记需要打印在邮件上：邮件性质标记，如“私人”或“保密”；邮寄方式标记，如“挂号信”或“特件”。

4．查对附件

作为秘书，一定要注意查对邮件后面所注明的全部附件是否齐全，这是非常重要的；可以用醒目的标记标在邮件的附件说明上，提醒阅信者参阅附件；一定要注意把所有的附件和原件附在一起，因为对收件人说，没有收到附件和收到错误的附件的信都是无益的。查对附件时应注意以下几点：

（1）如果附件比邮件小很多，可以把它订在邮件的左上角；如果附件不能订，则可以用胶带粘在一张卡片上，或者放在一个有标记的小信封里，然后把卡片或小信封和信订在一起；如果有两个以上的附件，则把最小的放在最上面。

（2）如果附件比邮件大，比如说小册子、说明书等其他印刷材料或其他物品，则不能使用一般的商业信封，而应使用较大的信封。

5．汇总邮件

在传统邮件的邮寄或电子信息发送前的一道工序是汇总工作，检查每封信是否备齐以下内容：

（1）通过传统方式或电传邮寄的邮件是否已签字。

（2）是否所有附件都已放进邮局或者经专人投递的邮件中。

（3）邮局或专人投递的邮件中信封上的地址或邮寄的标签是否与收件人的地址一致。

（4）上司进一步修改后是否需要你加进原件或复印件。

6．邮件的折叠和装封

纸笺及附件折叠时应小于信封周边各 1cm 左右，不可撑满，以免对方拆封时损坏。

7．选择寄发方式

如果时间充裕，一般通过所在地的邮政服务机构邮寄；如果时间紧迫，而你所在的公司的内部又有其他的通信方式，你可以根据需要选择一种既能满足时间要求又能节省开支的发送方式。



项目模拟

在何经理的办公室里，何经理向刘秘书口述了一封信的概要，要求刘秘书整理出来后，以最快速度发出，并保证对方也能够在最快时间内收到这封信。



任务与要求

分组模拟：将学生每组 2 人，分成若干组，分别扮演何经理和刘秘书，在一个模拟办公室中演示口述、整理和发送信函的全过程。其他学生对演示的结果进行评议。



训练说明

1．本项目可在教室或文秘模拟室进行。

2．训练前教师要准备好信笺纸、信封，训练情景要逼真。



补充训练

1．详细描述刘秘书由整理信函到发出信函的全过程。

2．利用上机时间学习收发电子邮件。

第三节　印 信 管 理



知识目标

- 理解印章和介绍信在日常办公室事务管理中的重要作用
- 掌握印章的制发、使用、停用及销毁程序
- 掌握介绍信的使用程序



技能目标

- 掌握印章的管理及使用技能
- 掌握介绍信的管理及使用技能

一、印章的管理和使用



情境创设

1998 年 3 月，某省西峡县人民法院办公室干部任某在出差去郑州途中，听到一位旅客谈到一起观众为看电影打官司并胜诉的传闻，于是产生“灵感”，遂编造出《我要凭票看电影》的假新闻。为了增加文章的真实性，于是就找到办公室秘书小黄，称这是对外发出的稿件要盖章。小黄扫了一下标题即加盖了印章，这份假新闻寄往新闻单位后，又被多家新闻单位采用或转摘，影响极坏。

本案例中，秘书小黄没有认真阅读新闻内容即盖章，可见秘书小黄在印章使用过程中没有严格按照规定执行，结果造成假新闻成真的极坏影响。



知识点精讲

印章和介绍信是各级各类组织对外联系的标志和行使职权的凭证管理，严格按规定使用是秘书部门和文秘人员的重要职责。

印章是印和章的合称，我国古代叫印信，现代印章是指刻在固定质料上的代表机关、组织、单位和个人权力的图章。秘书部门掌管的印章主要有 3 种：一是单位印章（含钢印）；二是单位领导人“公用”的私章；三是秘书部门的公章。其中单位印章是单位对外行使权力的标志。

1．印章的作用

（1）标志作用。只有得到法律认可的机构或人员才备有印章，并在印章上以印文的形式标明其法定名称，对外联系工作就以印章作为标志。另外，印章还表现为密封的标志。

（2）权威作用。人们习惯把印章称为“印把子”，表示权力的象征。这是法律赋予的权力，具有相当的权威性，而这种权威性则是以印章为鉴证的。

（3）法律作用。单位具有法人资格，其印章是单位的标志，按法定程序制发，用印后

的公文和凭证就具有法律效力，在刑事诉讼和民事诉讼中负有法律责任和法律义务。

（4）凭证作用。各种各样的文件、凭证、证据等，不盖章对外一律无效。

2．印章的种类

一般来说，公务印章分为以下几大类：正式印章，套印章，钢印，领导人签名章，专用章。

3．印章的样式

一般由以下几大部分构成：印章的质料，印章的形状，印文，图案，尺寸规格。

4．印章的管理与使用

（1）专人负责。应选择事业心、责任心强的人保管印章，不准随意更换公章管理人员或将公章交与他人管理。一般情况下，印章的保管者也是具体用印者。因此，秘书部门对于保管和使用印章的人员必须严格审查和挑选，并应加强平时的教育和考查。对不适合者，应坚决调离。

（2）确保安全。印章应选择安全保险的地方存放和保管，如机要室或办公室的保险箱内。如存放在办公桌的抽屉里，则应当装配牢固的锁。经管人员不得将锁有印章的钥匙委托他人代管，也不得将钥匙插入锁孔后离去，以免印章被人盗盖，造成严重后果。

（3）防止污损。使用印章要注意轻取轻放，避免破损，同时要注意经常洗刷，防止印泥和其他脏物将刻痕填塞。要保持图案和印文的清晰。

5．印章的刻制、颁发与启用

（1）印章的刻制。刻制印章是印章管理工作的一个首要环节，必须严格执行国家的有关规定。印章的刻制程序是：上级正式机关的批准→制发单位开具公函→附章样到公安部门办理登记→公安部门指定刻制单位→刻制公章→选定启用时间→发出附印样的通知→双人同行取回印章→拆封检验→专人保管。

无论刻制哪一级单位的印章，都要有上一级主管单位的正式公文。得到上级单位批准后，由印章的制发单位开具公函，附上章样到所在地的公安部门办理登记手续，由公安部门指定专门的刻字单位承担印章的刻制任务。印章刻制完毕，原刻字单位一律不得留存章样。

（2）印章的颁发。选定印章的启用时间，提前向有关单位发出正式启用的通知并附上印模，填写“印模卡”一式两份（一份留存，一份交上级单位备案）。在印章启用通知所规定的生效日之前，所刻印章不得使用。

（3）印章的启用。为安全起见，取公章应实行双人同行制。取回公章后立即交办公室负责人拆封检验，指定专人保管。使用单位启用新刻制的公章时，要将印模和启用日期报送上级主管部门。上级主管部门和使用单位都要把印模和启用日期的材料立卷归档，永久保存。

6．印章的使用程序

印章的使用程序为：申请→填写用印申请单→专人审核签名→用印→登记。

（1）申请用印

盖用单位公章，用印人必须填写“用印申请单”（见表 3-4），经本单位的主要负责人或

经主要负责人授权的专人审核签名批准。一般证明用印可由办公室主任批准，或遵循上司所确认的用印惯例。

表 3-4　××××（单位名称）用印申请单

文件标题			
发往机关		份　数	
用印日期		用印申请人	
批准人		备　注	

（2）正确用印

用印时，如有不明确的情况，应请示上司核准后，方能用印。盖用职能部门的印章，也必须由本部门的主要负责人审核签名批准。

正式公文只在文本落款处盖章。带存根的公函或介绍信，证明信要分别盖骑缝章和文末落款章。

用印时，应当使实际盖印的文件数量和“用印申请单”上的份数完全一致。

（3）用印登记

用印后应当进行用印登记。登记的项目有：编号、用印日期、文件标题、发往机关、份数、用印人、批准人等。一般有专用的“用印登记表”（见表 3-5）。

表 3-5　××××（单位名称）用印登记表

顺序号	用印日期	文件标题	发往机关	份数	用印人	批准人	备注

7．印章的停用与缴销

因机构变动、名称改变或公章损坏需启用新公章而停止使用公章时，在新公章启用后，同时将旧公章送缴，制发机关封存或销毁。自行销毁的，要经上级部门批准方可。

属于机构撤销的，应在撤销决定下达之日起，停止使用公章并缴销。公章送缴要有手续，销毁旧公章要登记造册，要经上司批准，要有两人监督。

相关链接

用印要谨慎

1．用印时，首先检查有无单位领导人批准用印的签字。加盖单位的公章应由分管领导审核签字。

2．检查文件内容，看其是否超越或是降低了本单位公章的职权范围。超越或降低这两种情况均属不合理用印，应予制止。

3．公章的使用必须登记。登记的内容为：用印日期、用印编号、用印单位、印文名称、用印人姓名、批准用印人姓名、盖章人姓名。

4．盖印要保证位置恰当。通常在文尾，盖在署名中间，上不压正文，下要骑年盖月。印油要均匀，用力要适度，使盖出的印章清晰、端正、庄重。

5. 印章管理人员发现带有政治性错误的或政治上不严肃的文件；弄虚作假的或与实际有较大出入的文件；内容、观点、文字有毛病的文件；根本就不该盖印的文件，则不能盖印并及时向上司反映。

6. 不允许违章用印，以印谋私。杜绝滥用印、私用印、空用印，以及将印章带出办公室。



特别提醒

经理名章代表一个公司的领导身份，具有行使职权标志的作用，多用于书信、票证、合约、报表、文件等方面。各级领导机构之间，以经理个人名义发出的书信，一般都加盖经理名章，表示负责、尊重和信任；领导机关印发的一些票证，常加盖经理名章，表示负责、严肃和认真；签订合同、协定、协议等，要加盖双方或各方经理名章，表示负责和信用；布告、通告等特殊文书也加盖经理名章，表示权威和承担法律责任。经理名章具有法定的权威性和代表性，因此要控制使用，加强管理，要像保管公章那样保管经理名章，防止他人利用经理名章招摇撞骗，进行非法活动。



项目模拟

平阳县职业中专是平阳县第一所公办职业类学校，由原来的平阳县职业技术学校和平阳县技工学校合并而成。学校要刻制一枚学校专用章。假如你是该校的校长办公室秘书，如何进行新印章制发及原来印章的销毁呢？印章在正式启用前还有哪些工作要做？



任务与要求

根据情境内容，模拟办公室上班时的情景。学生以秘书的身份模拟印章管理和销毁的过程。



训练说明

1. 本次实训可在情景模拟室进行。

2. 学生 4 个人一组。每个学生都要演示一次秘书角色。其他 3 个学生从情景中记录印章管理过程中的正确之处与错误之处，并于模拟结束后交流。

3. 每组演示时间不超过 10 分钟。



补充训练

1. 安排学生每天分组轮流到办公室，观察印章的保管和使用程序。

2. 某公司印章管理人员小马为工作方便，带印章一起出差到外地，这种做法正确吗？

二、介绍信的管理和使用



情境创设

某单位小王因公出差，需开具介绍信，找到办公室秘书小张办理此事。小王要求小张

为其多开具几份空白介绍信并在事先准备好的空白信笺上盖上单位公章，说是外出方便一些，以备急用。为此，小张感到有些为难，但经不住小王的再三恳求与保证，还是按小王的要求做了。

本案例中，秘书小张不应为小王开具盖有单位印章的空白介绍信。介绍信是用来介绍被派遣人员的姓名、年龄、身份、接洽事项等情况的一种专用书信，具有介绍和证明双重作用。开具介绍信要办理审批手续。



知识点精讲

介绍信是用来介绍被派遣人员的姓名、年龄、身份、接洽事项等情况的一种专用书信，具有介绍和证明双重作用。

1．介绍信的管理

（1）介绍信的管理有明确规定，要指定专人负责管理。介绍信与用印紧密相连，一般情况下，介绍信由印章管理人员负责管理。

（2）介绍信的保管应同印章保管一样，牢固加锁，随用随开，用毕锁好，以防被盗丢失。

（3）管理介绍信的人员在使用介绍信时，要在存根上加以记载，涉及重要事项的要请批准人在介绍信存根上签字。属于口头批准的，要在存根上记下批准人姓名，有批条的要将批条粘贴在存根上。介绍信要按编号顺序使用。

（4）对于开出后未用的介绍信，管理人员应及时催回，粘贴在存根上。

（5）介绍信持有者如将介绍信丢失，应及时报告单位或部门负责人，并告知介绍信管理人员，涉及重要事项的还应通知前往办事的单位，以防冒名顶替。

2．介绍信的使用

（1）严格履行批准手续。使用单位的介绍信，要经上司或办公室负责人批准。

（2）介绍信内容要明确具体，不能含糊笼统。

（3）要填写有效时间。

（4）管理人员要对开出的介绍信负责，应检查无误后方可用印。

（5）一份介绍信只能用于一个单位，不能用于两个单位。

（6）要填写持信人的真实姓名和身份，不能为达到目的而随意提高持信人的地位和身份，不准弄虚作假。持信人不能将介绍信转借他人使用。

（7）介绍信的存根内容要同介绍信的正文内容相符，与持信者姓名相一致。

（8）介绍信书写要工整，字迹要清楚，不能随意涂改或涂抹，如有涂改需在涂改处加盖公章，否则视为无效。

（9）填写介绍信要用毛笔或钢笔，禁止用铅笔、圆珠笔或红色墨水笔书写。

3．介绍信的格式

介绍信的格式主要有两种：一种是单位印制的带存根的介绍信，另一种是不带存根的介绍信。带存根的介绍信由间缝将存根联与正式联左右隔开或上下隔开，在间缝虚线有“××字第××号”字样。在存根部分，有标题“介绍信（存根）”，在第二行有“××字××

号”字样需要填写，在正文处需要依次填上姓名、人数、身份及前往何处需办理什么事等，结尾注明日期即可。正式联与存根内容大体一致，不再详述，但在结尾处要写些祝愿或敬意的话，署上详细单位名称全名并加盖公章注明日期，最后要写上介绍信有效期限。不带存根的介绍信用单位公文纸写作,与带存根的介绍信在正文内容上无甚差别，随用随填，唯一不同的是不留存根。带存根的介绍信都是印刷品，格式规范，可起到证明的作用，是目前使用较多的介绍信。

【介绍信格式一】

介绍信(存根)

××字××

××××等×人前往××××办理××××事宜。

××××年×月×日

（有效期×天）

××字××××号（公章）

介　绍　信

××公司：

兹介绍××××等×同志前往贵处办理××××事宜，请接洽并给予协助。

此致

敬礼

××公司（公章）

××××年×月×日

（有效期×天）

【介绍信格式二】

介　绍　信

××公司：

兹介绍××××等×同志前往贵处办理××××事宜，请接洽并给予协助。

此致

敬礼

××公司（公章）

××××年×月×日

（有效期×天）

项目模拟

天亿公司是一家机械加工企业。随着业务的不断扩大，需要到亿声公司联系引进生产设备，派副总经理李××带领技术人员 5 人前往。因李副总经理等人是第一次前往亿声公司，所以天亿公司给予开具介绍信。

任务与要求

根据情境内容，模拟办公室上班时的情景，学生以秘书的身份模拟开具介绍信的过程。

训练说明

1．本次实训可在教室或文秘模拟室进行。

2．学生可进行两种不同格式的介绍信的写作。教师事先准备印制好的介绍信若干张和公章（学生实习用的样章）。

补充训练

安排学生每天分组轮流到办公室，观察介绍信的使用程序。

第四节　值 班 工 作

知识目标

- 理解值班工作的要求和规范
- 理解值班工作的具体程序
- 理解各种值班安排表的用途

技能目标

- 能够按照要求处理值班日常事务工作
- 能够运用值班工作的具体程序完成组织值班任务
- 能够完成值班安排表的制作

一、值 班 任 务

情境创设

周日下午，某电子公司值班室里突然响起了电话铃声，值班人员王军拿起电话，电话另一边说要找销售经理有急事，王军说：“今天我们这里休息，你有事等下周一再说吧！”对方再次强调说有急事时，王军才说：“那我帮你查一下销售经理的手机，等一下你再打电话过来告诉你。”最后，对方终于与销售经理联系上了。

本案例中，值班人员王军在处理来电时，没有采取积极的措施。在节假日期间，有些

科室没有安排值班人员时，值班室应负起责任来，及时、有效率地处理来电，才能帮助组织树立良好的组织形象。



知识点精讲

1．值班工作的任务与要求

值班管理是秘书部门的工作之一，各单位和部门值班的任务都非常庞杂，各具特色。但一般来说，值班工作的任务与要求是相通的。

（1）办理上司交办的事项

上司有很多临时紧迫性工作，在一时找不到其他部门办理时，多数交给值班室。因此值班室工作很大一部分是承办上司交办的事项。常见的事项有：

① 临时性的会议通知。一些临时决定召开的会议，因时间紧，发书面通知已来不及，或会议内容与各个业务部门有交叉，难以确定哪个业务部门主办。在这种情况下，经常交由值班室处理，使用电话或其他方式召集有关部门和有关人员参加会议。

② 有关部门和有关人员对上司某一批示、要求的贯彻落实情况进行查问，并将查问的结果及时回复交办给领导。在工作过程中，值班人员要适当发挥一些职能部门的作用，以便顺利完成任务。

③ 要委托做好接待工作，由于上司的工作原因或精力所限，有的接待工作就委托值班室来完成。值班室根据具体情况，或自己承担或通知有关部门做接待者的工作。

④ 向有关单位人员转告上司的指示等，上司交办的事项很多，范围也很广，需要根据具体情况灵活办理。

⑤ 为上司生活服务的某些工作。

（2）上传下达，沟通内外

上级部门经常派人到下级部门检查工作，了解情况；下级单位也经常派人到上级部门汇报工作，反映问题；平级单位或无隶属关系的单位也常相互联系、协调工作。上述情况经常需值班室来处理。不论来自哪个单位、哪个部门的人员，值班人员都要认真接待，或请有关负责人接洽，或介绍给有关部门。对上级的各项指示、通知和下级的请示、汇报，都要认真登记，及时汇报，及时处理。本单位的一些突发事件，值班室也有责任将新掌握的情况报告上司，通知有关人员。

（3）认真处理来函、来电

日常的来函来往是由业务部门办理的，但在下班后或节假日，由于有些业务部门无人值班，应当由值班室担负起函电接收的工作，对于其中的急电、急件应及时通知具体承办单位、部门或报告分管负责人，对电话请示、文电内容，值班人员一般只传达不答复或不随意表态，以免造成上司工作被动。若上司有批示或指示，再按上司的要求，及时办理。

（4）负责接待工作

值班工作中的接待工作主要有两种：一是公务接洽，二是个人来访。接待任务包括：

① 上级单位工作人员来了解或指导工作，值班人员应根据相应规定并结合来访者的意愿作出适当的安排。

② 外地单位来参观、学习、考察，值班人员要热情接待，谦虚诚恳地向客人介绍简要情况。

③ 专程前来反映意见的人员对本公司的工作提出意见、建议和要求，值班人员要热情接待，虚心听取客人的意见，并尽可能满足客人的要求。

（5）掌握上司的外出活动情况

上司外出时应由文秘人员告知值班室，以便随时取得联系，值班人员要详细记录上司外出的情况，尤其是上司出差在外，要及时与上司联系，了解上司外出所在地的住址和电话号码，以便遇到急事能随时找到上司，保证工作的正常开展。

（6）协调处理安全保卫工作

值班人员在单位下班后，除做好上述工作外，还要协助有关人员做好安全保卫工作，防止丢失、被盗、破坏等问题的发生。

2．值班工作规范

（1）坚守值班岗位

值班人员在规定的值班时间内，必须做到人不离岗、人不离机（电话机），始终保持通信联络畅通。值班室要接纳来自四面八方的函电信息，必须有人接收、传送处理。特别是在重要部门值班时，随时都可能有突发性事件报到值班室，有许多紧急事件无规律可遁，必须随时准备应付复杂情况和处理突发性事件。因此，值班室人员必须坚守岗位，有事要提前请假，如无临时接班人，不得离开岗位。

（2）认真处理事务

值班室工作庞杂、琐碎，无规律性，处理起来有时比较麻烦，但值班人员不得丝毫大意和马虎。如果出现差错或处理不当，轻则耽误工作，重则造成严重后果。因此，值班人员必须有认真负责的态度，如认真接转电话，认真做好记录，认真接待来访人员等，真正起到问事员、联络员、收发员的作用。

（3）做好值班记录

一是记好值班电话记录。值班人员除接待来访人员外，相当一部分值班工作都是靠电话来联系处理的，因此，必须认真记好值班电话记录；二是做好接待记录。对外来人员的姓名、来访日期、证件、联系事由、接洽单位要一一登记清楚，以备查考；三是做好值班日记，对外来的信函、电报、反映情况、外来的电话等，都要认真登记，使接班人员保持工作的连续性。

（4）热情接待来访者

因事来值班室联系接洽的人很多，值班室对各种来人要根据不同情况作出恰当的处理。对于来洽谈工作者，应验明身份证件，问清意图后，协助并指引其办理有关事务。对于一般来访者，只要不涉及机密，应尽可能地给予帮助。

（5）加强安全保卫

值班员的职责之一就是做好单位的安全保卫工作。值班人员一定要处理好热情接待来人和严格门卫制度的关系。既要热情接待，又要严格执行制度，严防坏人混入作案。如遇到紧急情况和可疑人员，应及时向领导和公安、保卫部门报告。值班人员要有牢固的保密观念，不能把亲戚、朋友带到值班室留宿，不能泄露单位秘密，对于机密文件、他人信函，不得擅自拆阅。

特别提醒

值班人员在接听值班电话时，态度要和蔼、谦虚、有礼貌。遇到询问应耐心热情地回答，要熟记常用的电话号码，对重要电话要详细记录内容。记录电话及办理情况，要用统一格式的专用记录本。

项目模拟

1999 年的一天深夜，某市政府值班秘书小刘接到市交通部门打来的紧急电话，告知一家装卸公司在某码头装卸化学物品时，不慎将一桶剧毒化学物品落入水中。若毒药扩散到水中，人畜饮用后会造成死亡。此时刘秘书脑海中掠过两套方案：一是打电话给市领导或上级机关，请求指示，然后依照领导的指示去执行，如果找不到领导，再根据自己的经验处理。二是立即赶到现场指挥打捞。

任务与要求

根据情境内容，模拟办公室上班时的情景。学生以秘书的身份模拟值班电话记录工作。

训练说明

1．本次实训可在情景模拟室进行。
2．学生 2 个人一组，每个学生都要演示一次秘书角色。
3．每组演示时间不超过 6 分钟。

补充训练

模拟演示秘书小吴在周末值班时，遇到的情景：
1．接到一个电话，说公司有一部货车在高速公路上发生车祸，具体情况不明。
2．一位销售公司的总经理要找厂长，目的是想与厂长洽谈明年销售合同的事宜。

二、值 班 安 排

情境创设

一天，某电子公司的经理翻看公司的值班记录本时，皱起了眉头，一个记录本上前几页是按天记，后几页是随意画了个表格按月记，显得非常凌乱。秘书小王站在一旁很不好意思，说马上要整理值班记录。重新制作值班记录表。

本案例中，秘书小王之所以感觉不好意思就是因为其值班记录工作没有做好。值班记录目的就是为了使查阅者一目了然，所以值班记录应根据来电、来访、来信等不同形式，以及重要程度不同进行记录。



知识点精讲

1. 值班安排表的制作

只有党政领导机关、大的企事业单位或一些性质比较特殊的单位，才可能设立有固定人员值班的值班室，平时有固定人员值班，法定节假日则由业务部门的人员轮流值班，较小的单位多采取轮流值班的方法。值班人员的值班表一般由秘书部门具体编写，与有关部门协商并报上司审定后执行。

值班安排表一般包括值班的具体时间、地点、内容，领班人及电话，值班人，值班任务，注意事项等（见表 3-6）。值班安排好以后，要事先通知有关部门及人员，并将值班表发到每位领班人及值班人员手中，让其做好准备。

表 3-6 ××××（单位名称）值班表

时　间	值 班 人			带 班 人	
	姓　名	所在部门	电　话	姓　名	电　话
月 日—月 日					
月 日—月 日					
月 日—月 日					
月 日—月 日					

2. 值班内容的记录

文秘人员要做好值班管理的一个必要环节，就是做好值班记录工作。这不仅是一个程序上的工作，还是值班工作做得好与坏的凭据。

（1）值班日志

值班日志以一天为单位，记录值班中遇到的情况和工作经历。凡值班期间的来人、来电、来函、上司批示、上司交办事项、值班人员办理事项，都要摘要记录在值班日志上。

值班日志有利于下一班值班人员了解情况，保持上、下班工作的连续性；有利于上司了解、检查、考核值班工作；有利于为编写情况反映、工作简报、大事记提供参考资料。

值班日志样式很多，现介绍一种样式供参考。具体样式如表 3-7 所示。

表 3-7 值 班 日 志

时　间	日 时 分—日 时 分	值 班 人	
记事		待办事项内容	
承办事项		接班人签字	
处理结果			

（2）值班报告

值班期间发生重大情况或突发事件，值班人员应立即向上司报告，必要时可形成书面值班报告送审。对把握不准的其他问题也要请示上司，不得擅自越权处理。上司批示后，值班人员应按上司意见办理。值班报告一般为单张正反面两页式，容量较小，把主要情况和拟办意见写清楚即可，不需要过多地分析原因、危害等内容。具体内容如表 3-8 所示。

表 3-8 值 班 报 告

编号： 值班人：

<table>
<tr><td colspan="2">报告事项</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="3">来人、来电、来函单位</td><td colspan="2"></td><td>时间</td><td></td></tr>
<tr><td>姓名</td><td></td><td>职务</td><td></td><td colspan="2">电话</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5" rowspan="2">内容摘要：</td><td colspan="2">拟办意见：</td></tr>
<tr><td colspan="2">经理批示：</td></tr>
<tr><td colspan="7">处理结果：</td></tr>
<tr><td colspan="7">报告单位：</td></tr>
</table>

（3）来人登记与接待记录

对办公时间和生产时间来单位的外来人员及其乘坐的车辆、携带的物品，以及非办公时间或非生产时间进出公司大门的人员及车辆、携带的物品，都要认真登记。登记可以由进出人员自己进行，也可由值班人员代为登记。表 3-9 是外来人员登记表样式。

表 3-9 外来人员登记表

序 号	姓 名	性 别	单 位	乘坐车辆	携带物品	办理事项	进入时间	出门时间	备 注

接待记录要编号，依次记下来人姓名、单位、来访时间、陈述的内容和要求，值班人员姓名、拟办意见，值班人员签名。表 3-10 是接待记录表样式。

（4）电话记录

电话是值班室使用最频繁的对外联系工具。举办各种重大活动，召开重要会议，邀请经理出席活动或会议，大多数是用电话向有关人员通知；值班室反映情况、联系事情也多用电话。对于这些电话的内容，必须认真做好准确记录。用电话通知，事先要拟好通知稿。通知稿要简明、扼要、口语化，避免或尽量少用同音字、怪僻字。在通话过程中要作必要解释，通知完后要对方复述一遍。注意记下通话完毕时间、发话人姓名，备查。接上传下，通话内容核实后，记录者要签字负责。

表 3-10 接待记录表

编号：

来访人姓名		来访人单位	
接待时间	年 月 日 时 分 至 年 月 日 时 分		
内 容			
拟办意见：			
经理意见：			
处理结果： 值班人签字：			

记录电话及办理情况，要用统一格式的专用记录本，格式如表 3-11 所示。

表 3-11 电话记录专用记录本

电话记录 编号： 时间： 年 月 日 时 分 到 时 分			
来电单位		发话人姓名	
来电单位电话号码		值班接话人姓名	
通话内容摘要：			
经理意见：			
处理结果： 值班人签字：			

（5）处理值班电话

处理值班电话是值班室最主要的工作，值班电话处理及时与否，直接影响公司的形象。因此，在处理值班电话时，要有高度的责任心，具体应注意以下几点：

① 要有耐心。值班室每天接、打电话较为频繁。这样，在处理电话时就很容易产生不耐烦的情况，因此耐心是处理好每个值班电话的首要条件。值班员在接电话时容易产生不耐烦情绪，有以下几种情况：反复接到反映同一问题的电话时；对方态度不好时；听不清对方声音时；对方有口音，听不懂时；对方表述啰唆时；一个人同时处理两个电话时；向对方反复解释，对方不理解时；夜间值班入睡后，有电话打来时；正忙于手头工作，不便中断时；由于种种原因，心情不好时，等等。上述种种情况都容易使值班员在处理电话时，表现出不

耐烦的态度。在处理一些员工反映问题的电话时，如果我们态度不好，不但会给工作带来损失，还会有损公司在员工中的形象。

② 有要热心。每位值班员都要有热心，认真处理好值班电话，使每一位来电话者都能满意地放下电话。接打电话时，双方只闻其声不见其人，首先要以亲切、热情的话语问候对方，使对方一听到你的声音，就感到心里热乎乎的。如果遇到员工要求你协助解决困难时，则要以满腔的热情，充分发挥值班室的指挥调度功能，采取快捷、果断、准确、稳妥的措施，为员工排忧解难。

③ 要有恒心。在有耐心、热心的基础上，还要有恒心。这里所讲的恒心是指千方百计克服一切困难，出色完成上司交办的各项工作的韧劲。特别是在处理一些难度较大的通信联络工作中，值班员首先要有这种坚韧不拔的精神，不达目的决不罢休；其次，要善于发挥值班室联系面广的优势，寻求兄弟单位的支持、协助。这样，再大的困难也能克服，再艰巨的任务也能完成。

（6）交接班

值班结束后，应有完备的交班手续，注意以下几点：

① 必须当面交接，不能委托他人。

② 交清值班记录，说明在班内出现的问题及处理方法。

③ 值班人在值班记录上签名，确认记录内容。

特别提醒

值班日志以一天为单位，记录值班中遇到的情况和工作经历。下班时值班人员应推迟10分钟离开办公室，将手头资料整理一下，按主次放好，关闭所有办公设备（传真除外），切断电源，关门窗，保持办公环境整洁、美观。仔细检查一遍，再锁门离开办公室。



项目模拟

长春金成集团有限责任公司是生产“金成”牌防盗门的专业集团公司。金成防盗门是首个通过国家公安部门检测认定，并且在同行业中唯一一个通过 ISO9001 国际质量体系认证的防盗门产品，荣获28项国家专利以及诸多荣誉奖项，成为中国名牌。

金成集团现已在全国范围内建立了统一的营销网络，产品遍布全国，并且在沈阳、北京、上海、广州、济南、福州等地建立了分公司。在对外贸易中，金成防盗门已行销俄罗斯、东南亚等国家和地区，并向更广阔的国际市场进军。2000 年底，金成集团斥资 3 亿元兴建的占地面积为 12.6 万 m^2 的现代化厂区已建成投产，年生产能力将达到 200 万套。金成集团已成为亚洲较大的防盗门生产基地。

集团不断发展创新，先后推出了复合门、欧化门、工程门、子母门、自动锁欧化门、中高档彩板门、楼宇门、防火门、浮雕门等产品。

2001 年 5 月 12 日星期六，主管秘书陈小姐在星海专卖店值班。值班当天工作的主要内容有：

1．陈秘书翻开记事本，发现今天记有技术部工作任务，分别是：今天上午 9:00，到上海家美花园 E 幢 501 舍安装××型蓝色防盗门；下午 14:00 沪新村 35 幢 203 舍进行防盗门维修。因为今天是休息日，技术部门只有安装工人小李一人值班，维修工人小宋今天正好

轮休。陈秘书如何电话督促技术部门完成任务，请演示秘书的处理方式。

2．值班当天上午 10:00，接到南京路专卖店营业员小张的电话，说一位家住在静安区的顾客所需 N12 型号防盗门缺货。陈秘书翻看仓库记录，发现仓库也没有存货，此时只有从淮海分店调货。因此陈秘书先打电话与淮海分店店长吕某联系，得知有此型号的防盗门，要求调货给南京店；再让营业员小张请顾客留下地址、电话与押金，并开出收货凭证，回家等候，1 小时后为其上门服务。请秘书演示怎样应对值班电话。

3．当天下午 5:30，还有 30 分钟就可以下班了。所有事情已经做完，陈秘书觉得有必要将今天的值班情况整理一下，编写在值班日志上。请完成一份当天的值班日志。

任务与要求

学生每 15 人为一组，每组分 5 个小组。实训可在情景模拟室进行。每组演示时间不超过 15 分钟，制作打印文稿不超过 30 分钟。

1．第一个场景，学生 3 人一组，分别扮演陈秘书、小李和小宋。

2．第二个场景，学生 3 人一组，分别扮演陈秘书、小张和吕某。

3．第三个场景，每位学生需在电脑上制作出值班日志，并打印成文稿。

训练说明

1．指导学生认真阅读案例及实训内容和要求。

2．分析案例主要内容及本次实训目的。

3．讲解值班工作及接待工作要点。

4．讲解值班日志表及接待活动日程安排表的制作要点。

5．布置实训任务。文稿要求在计算机上制作后打印上交，情景模拟分成小组按场景顺序先后进行。

补充训练

制作一份“五一”值班表，时间是 5 月 1 日至 3 日，值班部门为厂长办公室、财务科、销售科、技术科、水电、供热、仓库、生产车间。姓名、电话号码可自行设置。

第五节　办公用品管理

知识目标

- 了解日常办公用品的范围
- 掌握日常办公用品的采购程序
- 掌握发放办公用品的程序及要求
- 理解库存控制的作用及使用方法

技能目标

- 能够比较选择办公设备、办公用品供应商，组织好进货和保管

- 能够按要求组织好办公用品的发放管理
- 能够运用库存控制的方法管理好办公用品

一、采购办公用品



情境创设

美特斯·邦威行政工作流程手册中规定执行办公用品及日常用品的采购、发放管理：月末行政部要根据其他部门的请购计划及库存情况，并要根据相关规定作适当储备以备不时之需，作好请购计划单经经理审批后，及时保质保量地采购办公用品和日常用品，采购物品应当定价、定点，保证质优价廉。要作好物品出入库登记，每月盘存，账物相符。执行固定资产及低值易耗品的管理：对于公司所有的固定资产及低值易耗品，需要建立台账清单，监督各部门于每月 25 日进行盘点，办公室会根据各部门盘点情况进行抽查，核对账物是否相符，然后根据各部门盘点状况及调动或增加状况制作《固定资产、低耗品清单》报表发放各部门；每季度组织财务部对各部门进行全面盘点，核对账物。对需要报废的资产按照相关程序申请报废，及时跟进各部门资产调动、出入库单据的核对，做到账物相符。对于资产管理不当、账物不符的，应进行相应处罚。

本案例中，从美特斯·邦威行政工作流程手册中关于办公用品及日常用品的采购、发放管理的规定中可以看出办公用品及日常用品的管理要求是非常严格的。



知识点精讲

秘书要负责日常办公用品的采购工作，因而要能够比较选择办公设备、办公用品供应商，组织好进货和保管。

1. 常用办公用品

（1）纸簿类。纸簿类用品主要有：A4、B5 等各种类型的办公用复印纸；带单位抬头的信纸；普通白纸；复写纸；便写纸；留言条；标签纸；牛皮纸；专用复写纸；大、中、小及开窗信封；笔记本；速记本；专用本册（如现金收据本）等。

（2）笔尺文具类。笔尺类用品主要有：铅笔、圆珠笔、钢笔、彩色笔、白板笔、橡皮、各种尺子、修正液等。

（3）装订类。装订类用品主要有大头针、曲别针、剪刀、打孔机、订书机、橡皮筋、胶带、起钉器等。

（4）归档用品。主要有各种文件夹、档案袋、收件日期戳等。

（5）办公设备专用易耗品。主要包括打印机色带、墨盒等；复印机用墨盒；计算机用磁盘、磁盘盒等。

这些办公用品，有些是要保持充分供应的，如铅笔、圆珠笔、复印纸等；有些有保质期的产品则不应大量购买，如打印机墨盒等。文秘人员应该明确办公用品的易耗品的范围、分类和管理方法。

2．办公用品的选购

（1）选择供应商

选择办公设备及用品供应商时，要在以下几方面对其进行比较：

① 价格和费用。首先应该考虑价格，比较不同供应商的要价。供应商给出的价格会因某些情况而有水分，秘书应掌握一些降低价格的方法，如批量购买、利用其节日削价或将其指定为本单位唯一的办公用品供货商等。另外，在购买后还会有一定的费用支出，如存储中的损耗、设备更新所带来的存储用品的报废、存储所占用空间的费用等。因此，在购买时要综合考虑价格及费用。

② 质量和交货。应仔细检查比较货物的质量，最好选择那些可以更换不合格物品的供应商，以免买后发现与设备不配套造成浪费。还要比较供应商的交货时间，供应商应该能在需要时快速交货并按约定准时交货，以减少库存费用和少占用资金。

③ 服务和位置。要比较供应商提供的服务是否方便，如是否可以用电话、传真或上网订阅；是否可以定期结算；是否可以退货；是否可以满足单位所需的所有办公用品和易耗品的供应等。供应商所在的地点也要考虑，尽量离本单位近一些，以方便联络和交货。

④ 安全和可靠性。要比较供应商在送货的整个过程中能否保证货品的安全，供应商的卖货手续及相关发票、单据是否齐全等。还应了解商家规模的大小、经营的信誉度等。

（2）选择订购方式

办公设备和易耗品的订购方式通常有以下几种：

① 直接去商店购买公司所需要的办公用品，这种方式的前提是你确认该商店能够提供你所需要的物品。

② 电话订购。大多数的日常办公用品都可以通过电话从供应商处订购。

③ 传真订购。有些设备和办公易耗品的订购，需要给供应商发传真，详细列出所订购货物的名称、数量、类型、送货时间等细节。供应商会按照要求送货上门。

④ 网上订购。通过访问互联网得到电子商务服务，秘书可以在网上商店订购所需的办公用品和耗材，以节省人力、提高效率。

不论采用哪种订购方式，文秘人员一定要保留一张购货订单，收到货物时，要将实物与订单一一核对，以防出错。

（3）办理进货手续

在收到货物后，应准确办理进货手续，保证办公设备和办公用品准确无误地入库、登记、检验、核对，衔接好办公设备和耗材采购、进货、发货和使用的中间环节。在接收货物时，一定要确保送来的货物与所订购的货物，无论是数量上还是型号上都完全一致，做好记录。

办理进货的程序主要包括：

① 使用订货单核对对方交付货物时出具的交货单及货物。

② 要注意货物的数量，一定要将购货订单与实物认真核对，如数量不对，应立即通知采购部门联系供应商，按真实数量支付货款。

③ 在办公用品库存卡的接收项中，应填入所接收的每一类货物的详情。

④ 更新库存卡中的库存余额。

⑤ 将接收的货物按照办公用品存储规定存放好。

（4）保管

办公室设备和办公用品进库后，必须保存在安全的地方，以防物品损坏或失窃，消除事故，如火灾隐患等。物品要摆放整齐，当需要时能容易找到。

库存保管中应采取的措施主要有：

① 储藏间或物品柜要上锁，保证安全，减少丢失，储藏需要的面积取决于单位对所需物品储存量的大小。

② 各类物品要清楚地贴上标签，标示类别和存放地，以便迅速找到物品。

③ 新物品置于旧物品的下面或后面，先来的物品先发出去，以保证物品不会因过期而不得不销毁。

④ 体积大、分量重的物品放在最下面，以减少从架子上取物品时发生事故的危险。

⑤ 小的物品、常用的物品，如订书钉盒，应放在较大的物品的前面，以便于看见和领取。

⑥ 储藏间要有良好的通风，房间保持干燥。

⑦ 储藏办公用品的房间应有良好的照明，以便容易找到物品。

特别提醒

1. 当某项物品的库存数量降到再订货量时，就应该订购补充的物品。物品的订购数量应该以剩余的库存量为基准，订购后的总数不能超过最大库存量。

2. 购买申请表必须要经领导审核签字，说明需要货物的理由和数量型号等细节，经领导批准后交给采购人员。

3. 购买时应货比三家，对各供应商回应的报价单进行比较、筛选，填写正式订购单并由公司主管签字后发送给选定的供应商，同时要复制一份给会计部门。

4. 收到供应商的货物后，要对照供应商的交货单和自己的订购单检查货物，查明货物的数量，确保质量符合要求。

5. 填写入库单时要仔细，货物入库，库房人员要签字表示货物进库。

相关链接

库存监督可以根据不同目的选择不同的监督类型及时间间隔等。在监督中若发现有库存问题，就要缩短监督的时间间隔，保证库存符合要求。

1. 检查实际库存，将库存中实际存放的物品余额与卡片上的余额相比较，看是否有出入，其目的是防止浪费和被盗，还可以准确计算库存的价值，剔除那些从未申请使用的物品，并且可以发现和纠正库存记录的不正确填写。这种监督通常有规定的时间间隔，例如每年 4 次。

2. 检查库存物品申请表和库存卡，从而了解各部门和某个人使用物品的情况，其目的是防止物品的过度使用。这种库存监督通常每两个月 1 次。

3. 定期检查库存记录卡，了解库存物品的项目和最大、最小库存量和再订购量，其目的是了解公司发展变化后，在使用方式改变的情况下是否需要重新调整这些数量；也可以通过监督处理那些过期的和多余的物品。这种监督通常一年进行 2 次。

项目模拟

用友公司经过一段时间的运作，办公用品消耗到了最小库存量，拟再采购部分日常办公用品（如复印纸、笔、笔记本、文件夹等），公司经理把这项任务交给了秘书小张。小张

将如何做好这些办公用品的采购工作呢？

任务与要求

根据情境内容，模拟办公室上班时的情景。学生以秘书的身份模拟办公用品采购的过程。

训练说明

1．本次实训可在情景模拟室进行。
2．学生 4 个人一组。每个学生都要演示一次秘书角色。
3．每组演示时间不超过 10 分钟。

补充训练

1．分组讨论在网上选购办公用品的方法，以及需要注意的问题，并形成一个采购方案。
2．简述办公易耗品的入库、存储手续。

二、发放办公用品

情境创设

一天早晨，刚刚上班。财务部的小王来到秘书张强的办公室，要求领几本复印纸。张强给了他一张物品领用申请表，要求他填好后再来领。“还要填表呀，这么麻烦啊！” 小王没能领到复印纸，嘟囔着离开了。下午，小王又过来，将物品领用申请表交给张强，张强仔细审核了财务部主管的签字，让小王在“领用人”处签了字，自己在“发放人”处签了字，才把复印纸交给小王。然后将物品领用申请表归档了。

本案例中，张强的做法是完全正确的，发放办公用品必须要遵循一定的程序，既保证物品供应又要防止浪费。

知识点精讲

发放办公用品是秘书经常做的一件事务性工作。秘书在发放物品时要做到既能保证供应又要防止浪费。办公设备和耗材出货时，秘书应实时地办好出货手续，对发放什么物品，发放给谁了，哪些物品还存储在库里等做好记录。

1．办公用品领用申请表

办公用品领用申请表应包括领用部门、申请领用物品的名称与数量、领用人签名、主管签名、发放人签名、日期及备注等内容。这样能使领用人与发放人都心中有数，也可以作为发放物品的原始参照数字。表 3-12 是一个样例。

2．办公用品发放工作程序

秘书发放办公用品的工作程序主要包括三部分：

表 3-12 物品领用申请表

申请部门： 编号：

领用物品名称	数 量	备 注
领用人：	主管审核：	发放人：
日期：	日期：	日期：

（1）审核物品领用申请表

无论何人领取办公用品，都必须填写物品领用申请表，务必要填清楚领用物品的名称与数量。申请表必须要有部门领导的签字才能生效，秘书必须对此把关。另外，领用人与发放人都应签字以备查。

（2）发放物品

依据物品领用申请表中注明的名称与数量发放办公用品，发放的物品名称与数量必须与申请表中一致，不得任意增加或减少。

（3）更新库存记录，备案清单

物品发放后，秘书必须及时更新库存记录，记下新的余数，以便能够及时掌握物品的供应状况。另外，分发了什么办公用品，发给了谁，秘书都要留一张清单。备案清单包括领用物品的时间、物品名称、数量、领用人姓名等内容，在发放时应要求领用人签字。这样，即使在一两个月甚至更长时间之后，也能清楚地知道谁领走了什么东西，什么时候可能会用完。

3. 注意事项

在发放办公用品时，以下事项是必须要注意的：

（1）由专人发放。办公用品不能让员工随意取用，如果秘书不亲自发放，也应由指定的人员负责发放。

（2）发放时间应遵循单位的有关制度规定。

（3）发放物品时，必须依据需要物品的部门事先填写的物品需求单，而且这份需求单要有该部门的领导签字才能生效。

（4）紧急需要物品时必须有相应的程序处理。

（5）制作备案清单，清点核实发放办公用品。

（6）物品的发放要对重要部门实行倾斜政策，要优先改善这些部门的工作环境和工作条件，让他们把精力集中在完成好工作任务上。对客观上决定办公用品消耗大的部门也要给予支持。

知识链接

办公用品的节约使用

在满足工作要求的前提下，要对工作人员进行节约教育，监视办公用品的使用情况，定期检查，控制办公用品的发放数量，严格办公用品的管理，防止办公用品流失或用于非

办公项目。下面是一些节约使用办公用品的措施:

1. 复印机。申请复印时应填写有细节要求的申请表，并由主管人员签字批准。也可以给各部门发复印卡以限制使用。较昂贵的复印如彩色复印，一般不能自由使用，应规定使用的程序，由各个部门独立核算成本。

2. 传真机。指定专人使用传真机，做登记并保留所有发送记录，其中包括日期、发送信息人的姓名和信息接收者的细节。

3. 计算机、打印机、互联网的使用。这类昂贵的设备要限制使用，彩色打印机要集中管理并由各部门独立核算成本，对互联网的访问要有监督。

4. 电话。尽量减少打私人电话，控制国内和国际长途的使用，移动电话要按单位有关规定使用，定期检查并核对电话账单以控制开销。



项目模拟

一天，刚刚上班。用友公司的技术部刘丽来到秘书张强的办公室，要求领几本便笺。假如你是秘书张强，你将如何做好办公用品的发放工作？



任务与要求

根据情境内容，模拟办公室上班时的情景。学生以秘书的身份模拟办公用品发放的过程。



训练说明

1．本项目可采用先由学生个人独立完成，然后进行小组讨论的方式进行。

2．实训可结合班级财物的管理进行，要求学生共同制定班级财物管理规定，制作相应表、单等。



补充训练

1．结合办公用品管理的要求，为用友公司制作办公用品需求单、办公用品申购单。

2．简述发放办公用品的注意事项。

三、库 存 控 制



情境创设

张强刚刚成为办公室秘书的时候，在管理办公室物品时曾经手忙脚乱：同事急着要复印明天参展的资料，却发现储物间中复印纸已所剩无几，每次购买办公用品时，不知道到底该买多少才能既够用又不造成闲置；还有的同事三天两头来领同一种物品……后来，张强认真学习了有关库存管理的相关知识，为每类办公用品制作了库存控制卡，加强了办公用品的管理和监督，成为办公设备和办公用品库房的好管家，深得好评。

本案例中，秘书张强必须认真管理办公室里的设备和各种用品，以保证工作的需要，这就要求要维持一个良好有效的库存系统，办公用品的订购、接收与管理和各个环节都离不

开库存控制。一个科学的库存系统能够有效地帮助秘书做好办公设备与用品的管理工作。



知识点精讲

企业在运营中所需要的办公用品、消耗品、小型办公室设备应当满足需求，但又不能占用大面积的库房和积压大量的存货，因此需要进行库存管理。一个有效的库存系统对于提高办公效率、保证工作的完成起着很大的作用。

1．库存控制的作用

在一个有效的库存控制系统中，准确的库存记录可以起到以下作用：

（1）保证大量的资金不被不必要的库存占用。

（2）保证空间不被用来存储不必要的货物。

（3）能监督个人和部门对物品的使用。

（4）保持充足的库存，以保证组织的顺利运作和消除由库存短缺而引起的工作迟延。

（5）监督任何偷窃和破坏造成的损失。

（6）可利用准确的库存进行估价。

2．库存定义

库存定义涉及 3 个概念，即最大库存量、最小库存量和再订货量。

（1）最大库存量是为防止物品超量存储而保存该项物品的最大数量，库存物品的数量在任何时候都不能超过这个最大量。它使资金不被过多地滞压在库存物品上，能节约宝贵的库存空间，并使库存物品及时利用。在确定这个数字时要考虑到费用、存储空间和保存期限。

（2）最小库存量是以防物品全部消耗完而保存和该项物品的最小数量，当库存余额达到这个水平，必须采取紧急行动检查是否已经订货，并与供应商联系，确定可以接收的交货时间。紧急时有必要向供应商紧急订购，以保证在很短时间内就能交货。

（3）再订货量，也称重新订购线，这是提醒购买者库存需要重新订购的标准，当库存余额达到这个水平，必须订购新的货物来使余额达到最大库存量。这个数字是由物品的平均使用量、物品交货时间的长短决定的，一般用下面的公式计算：

重新订购线=日用量×运送时间+最小库存量

例如，每天要用去半包 A4 复印纸，运送时间需要 6 天，最小库存量是 10 包，重新订购线就是：0.5×6+10=13 包。

3．库存控制卡

库存记录可以用手工记录在一连串的库存记录卡片上，或者在计算机中使用库存控制软件包、电子表格或数据库。无论使用什么系统，都记录同样的信息。每一种物品都要有一张库存卡。库存卡用以登记、接收和发放物品，并使管理人员随时掌握物品的最大库存量、最小库存量和再订货量。

库存控制卡上的内容主要有：

（1）项目。库存项目要准确描述，包括大小、颜色和数量，如 A4 白文件纸。

（2）单位。货物订购、存储和发放的单位，如盒、包等。

（3）库存参考号。给每一库存项编号，经常与存放位置相联系，例如，C4，柜子编号C，架板编号4。

（4）最大库存量。一项物品应该存储的最大数量，这个数字考虑到费用、存储空间和保存期限。

（5）再订货量。当库存余额达到这个水平，必须订购新的货物。

（6）最小库存量。当库存余额达到这个水平，必须采取紧急行动检查订货情况，确保很快交货。

（7）日期。必须记录所有行动的日期。

（8）接收。记录所有接收信息，包括发票号和供应商的名字。

（9）发放。记录清楚发放物品的数量，所发物品的申请号和物品发给的个人/部门。

（10）余额。在每一次处理后计算物品库存余额。在物品接收时在余额加上接收的数量，物品的发放将从余额中减去发放的数量。余额应该代表库存物品的实际数量，并用于执行库存检查。发现差异要通知和报告给管理人员。

库存的每一项都应该记录在库存控制卡片上。秘书在每次物品发放或接收时填写这张卡片，并记录该项库存的余额。

秘书应学会使用库存记录，填写库存卡，保证填写的办公设备和办公用品的进货卡、出货卡和库存卡三卡一致。库存卡样式如表3-13所示。

表3-13　库存记录卡

<table>
<tr><td colspan="4">库存参考号：
项目：
单位：</td><td colspan="4">最大库存量：
最小库存量：
再订货量：</td></tr>
<tr><td rowspan="2">日期</td><td colspan="3">接收</td><td colspan="4">发放</td></tr>
<tr><td>接收的数量</td><td>发票号</td><td>供应商</td><td>发放数量</td><td>申请号</td><td>领用者</td><td>余额</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>



项目模拟

先锋电子公司是一家总部位于日本东京的年销售收入642万亿日元的全球化电子消费品公司。公司在全世界设立了150多个分支机构。在激烈的市场竞争中，管理层逐渐地意识到控制公司的库存水平在电子消费品行业中的重要性。尤其是在办公室管理中，秘书做好库存控制管理相当重要。一天，分管财务的小刘到秘书办公室，要求领取便笺和复印纸。秘书该如何做好库存记录？



任务与要求

根据情境内容，模拟办公室上班时的情景。学生以秘书的身份模拟办公用品库存控制管理工作。



训练说明

1．本项目可采用先由学生个人独立完成，然后进行小组讨论的方式进行。

2．在条件许可的情况下，可让学生结合所学计算机网络知识，设计办公用品库存管理软件主页页面。



补充训练

考察本校办公用品管理情况，为学校制作办公用品库存记录卡。

第四章　办 公 环 境

办公环境的合理性常常会影响办公流程的质量与效率。维护与管理办公环境已经成为企业健康发展的一个战略性要素，这是企业管理研究细化的必然趋势。离开良好的办公环境的支持，纵有完美的战略、高效的流程、先进的技术，也可能难以对公司的效率与效益有所帮助。目前，许多国内企业正在着手更新办公环境的布置，然而从前期规划直至具体执行，很多时候往往都疏忽了管理上的真正需求。

效率决定标准。企业办公环境的衡量尺度相对简单，最基本的只有一条，就是能否提升管理效率。换而言之，评价一家公司的办公环境的优劣，并不在于其占地是否宽敞、陈设是否豪华，而更多地着眼于办公环境是否能够整合企业管理中的各种资源，是否能够与企业管理优化的各项活动相衔接，是否能够最终有助于公司既定战略目标的实现。

第一节　办公环境的维护



知识目标

- 了解办公环境的构成要素
- 了解上司工作环境的要求
- 了解个人工作环境的要求
- 了解秘书对日常办公环境的三方面管理



技能目标

- 保持办公公共区域的整洁
- 能够整理上司的办公环境
- 能够整理个人的办公环境

一、办公环境的构成



情境创设

过去，在办公室里最舒服的理应是老板，最理想的位置当然非他莫属。然而，在考虑到可能对员工效率、士气及利润带来的影响后，老板坐在那里还重要吗？

英国航空公司（British Airways）新落成的综合办公大楼大胆地把最好的景观留给一天到晚坐在座位上工作的后勤人员，因为他们认为，这样做才是提升员工士气的好办法。

某公司准备在上海开办一家销售分公司，租用了某写字楼一层的大厅。其中，大门左边用作产品展厅，大门右边作为销售分公司的办公区，包括正副经理办公区、接待区、销售部、财务部。该销售分公司的负责人将整个一层大厅全部设计为当今很流行的全开放式办公室和半开放办公室，用能够移动的隔板来分隔，没有门，所有人员的工作状态都能够看得很清楚。

我们怎样看待上述的办公室格局呢？其中哪些地方是合理的，哪些是不合理的？

以上案例所涉及的问题究竟如何处理，这就牵涉到如何看待办公布局的问题。

设计办公室结构和布局需要考虑很多因素，包括职工的人数；购买或租用办公场地的面积；机构的建制和办公空间的分类；组织经营的性质或内容，接待区一般安排在离门较近的地方，总经理办公室一般不安排在门边等；部门间的工作联系；办公室的间隔方式既符合工作的需要也符合保密的需要；办公布局随着组织发展的变化而变化，要有一定的灵活性。

在这个案例中，我们可以看出在设计办公环境时，更多地要以公司的实际需要和最有利于发挥公司员工的积极性为出发点。英国航空公司将最好的办公环境留给后勤人员，这是一种激励的手段，从办公环境的角度来讲，这种打破常规的做法对提高公司的工作效率是很有帮助的。

同时，我们也可以看出，某公司在上海开办的销售分公司，产品展厅采用开放式办公室是可行的，但销售分公司办公区域中的各个部门全部采用全开放式和半开放式的办公室就不适合了。例如，大量销售会使财务部门的工作量很大，现金和支票的交流及保管极为重要，这些工作都应该在安全和保密的封闭式办公室中操作。

据办公环境专业设计公司指出，在办公室中，秘书没有必要死守着自己的顶头上司，相反，要让高级管理人员更多地接近员工，更加注意不要以办公室的面积大小和好坏来决定一个人的工作表现。



知识点精讲

保持和创造科学、良好的工作环境是文秘人员的职责，一个和谐、美观、整洁、舒适和安静的工作场所必然有助于办公室日常工作的完成，也有利于文秘人员的身心健康。

1．办公环境的构成要素

办公环境主要包括硬环境和软环境两部分。

（1）硬环境。办公环境中的硬环境主要包括办公室（会客室、接待室）内的空气、光线、颜色、办公设备、室内布置等外在的客观条件。

① 绿化环境。应在会客室或办公室内摆放一些鲜花或绿色植物，摆放位置应以不妨碍视线交流及人员活动为宜，尤其不应摆在行走的必经之地，如过道上。室外环境也不能忽视，要做好绿化工作，如绿草铺地或种植花木。

② 空气环境。主要是做好室内通风和空气调节的工作。空气环境由办公室中空气的温度、流通、湿度与清洁四个基本因素组成。空气环境的好坏直接影响该环境内人的行为和心理。要做到通风换气条件好，室内相对湿度、温度合理，在经济条件许可的情况下，可安装通风、空调设备，遮阳隔热设施及湿度调节装置。提倡不要在办公室或会客室内吸烟。

③ 光线环境。文秘人员的许多工作主要在室内进行，室内的光照应以自然光源为主，人造光源为辅，切勿使光线过强或过弱。尽可能将会客室安排在面南的方向，如果担心光线直射，则可设置百叶窗或窗帘予以调节。使用人造光源时，最好使用顶灯、壁灯，尽可能不用台灯或地灯，特别是不要以之直接照射来宾。

④ 声音环境。为使人们的工作不受干扰，会客室或办公室及周围的环境应该保持肃静、安宁。此外，在室内布置上也应适当考虑以下几方面，即地上可铺放地毯，以减少走动的声响；窗户上可安装双层玻璃，以便隔音；茶几上可摆放垫子，以防放置茶杯时出声；门轴上可添加润滑油，以免开关门时发出噪声。

（2）软环境。软环境主要包括会客室的工作气氛、接待人员的个人素养等社会环境。

办公室工作是要由人来做的，工作效果的好坏，人的因素很重要。因此，软环境准备要注意以下两点：

① 改善工作场所的人际环境。办公室工作人员要目标一致，行动统一，有较强的凝聚力，只有这样大家才能不计个人得失、互为支持、配合得当，要职责明确，各尽其职，共同完成各项日常工作，即创造“人和”的环境。

② 提高接待人员的个人素质。办公室人员一方面要加强道德修养，另一方面要提高礼仪修养，要具有能与各种不同类型的人打交道、共事的本领，适应新世纪社会环境对个人交际能力的要求。

随着我国经济体制改革的深入，当前我国经济成分中，民营、个私经济占有越来越大的比例，这些企业的秘书部门作为连接决策者与执行者的关键环节，其地位和作用日益重要，客观上对文秘人员提出了比原政府行政机关秘书更高的要求。目前，民营、个体企业急需拥有资本经营、市场营销、法律事务、金融证券等方面知识的复合型人才。选拔文秘人员除了要侧重从有一定实践经验，具有较强的文字能力和专业知识，懂得管理、商贸、金融等知识的“通才”型人员中挑选以外，还要大力加强对现有文秘人员的业务素质教育和培训工作，使他们能更好地适应岗位的实际需要。

2．上司工作环境的要求

上司工作环境是指上司的办公室、办公间及上司使用的办公设备和用品。要保持地面、台面、计算机、办公设备、家具等处的清洁、整齐。

3．个人工作环境的要求

个人办公区是指文秘人员自己的办公室、办公间及直接用于个人办公的设备和用品。

（1）保持台面、地面、计算机、办公设备、家具、窗帘及门窗、墙壁等处的清洁。

（2）经常保持办公桌面的清洁、整齐、美观，不乱放零散物品，不放置个人的生活用品。

（3）电话按键和听筒、计算机键盘要经常用酒精棉消毒。

（4）来访者用过的茶具应及时清洁干净，并重新摆好，用过的一次性口杯应及时清理。

（5）保持计算机、电话等办公自动化设备的线路整齐，经常检查线路是否有破损情况，检查电源插头是否有松动等不安全的情况。

（6）报纸、杂志、资料、文件等要及时进行清理，摆放到文件柜等固定地点存放。

（7）每天下班前，要认真检查计算机、电灯、空调等是否关闭，抽屉、柜门是否上锁。

教你一招

常见的办公室绿化植物有常春藤、吊兰、富贵竹、海芋、绿萝、平安树、散尾葵、天堂鸟、铁树等。

知识点补充

办公室依据其开放程度可以分为四种类型

第一种是蜂巢型（hive），属于典型的开放式办公空间，配置模式个性化极低，适合例行性工作，彼此互动较少，工作人员的自主性也较低，如电话行销、资料输入和一般行政作业。

第二种是密室型（cell），是密闭式工作空间的典型，工作属性为高度自主，而且不需要和同事进行太多互动，如大部分的会计师、律师等专业人士。

第三种是鸡窝型（den），一群团队在开放式空间共同工作，互动性高，但不见得属于高度自主性工作，如设计师、保险处理和一些媒体工作。

第四种是俱乐部型（club），这类办公室适合必须独立工作，但也需要和同事频繁互动的工作。同事间是以公用办公桌的方式分享空间的，没有一致的上下班时间，办公地点可能在顾客的办公室，可能在家里，也可能在出差的地点。广告公司、媒体、资讯公司和一部分的管理顾问公司都已经使用这种办公方式。俱乐部型的办公室空间设计最引人注目，部分原因是这类办公室促使充满创意的建筑因此诞生，但是设计师领先时代的创意在考验上班族的适应度。这类办公室没有单独的办公室，各种办公室都以目标用途进行设计，如有沙发的起居间、咖啡屋等。除此之外，这类设计也可以节省金钱，例如，安达信顾问公司把法国总部从占地 10000m^2 的办公室迁到占地 7000m^2 的新总部，一年可以节省 100 万美元。

项目模拟

刘俊刚从某中职学校文秘专业毕业，现在担任山友商贸公司办公室秘书工作。对于这个全新的工作环境，他把在校学习的文秘知识回忆了一下，觉得办公环境的构成不光是良好的硬件设备，还应该包括和谐的人际关系等组成的软环境。于是，他决定从创造良好的办公环境开始工作。

任务与要求

1．描述办公环境中硬环境与软环境的构成要素。

2．模拟秘书刘俊创造良好的办公环境，为他制作一份可行的办公环境的设计方案。

训练说明

1．实训场地可安排在文秘模拟实验室、教室或机房，每个成员各自完成创设任务。

2．根据项目情景模拟秘书刘俊如何创设良好的办公环境。

补充训练

公司秘书在工作中如何应对上司的办公环境的要求和自身工作环境的要求？

相关链接

办公室照明设计好——上班不再昏昏欲睡

一样是照明，使用得好，效果倍增；使用不当，后患无穷。要有令人舒适的照明，是有方法的。

你曾想过在虫鸣鸟叫的绿光丛林里上班是什么感觉吗？

一、有意思的办公室

美国一间家具工厂，利用先进的灯光技术制造了虚拟加州海滩氛围的工作环境，工作人员可以穿着海滩短裤、T恤上班，享受100％的新鲜空气和自然光。

有趣的是，根据美国《商业周刊》报道，这家公司的生产率因此增加了15%，其中，有八位被“挖墙脚”跳槽的员工在离职两星期后自动回来报到，原因竟是他们无法忍受其他单位晦暗的工作环境。

人来人往的大楼内，头顶上一排排日光灯照得透亮，工作人员的脸色铁青，“为什么公家机关的人脸色总是特别难看？”

难看的脸色，不只出现在机关。办公室多使用冷色系（色温大于6500k以上）的日光灯，因此常造成工作人员看起来像“每天只睡一小时”的错觉。

二、一片惨白的办公室

1970年，美国康奈尔大学针对产业界所做的研究发现，适当的照明可以提高生产率及工作安全性。最近，美国《商业周刊》也报道了一间地方邮局利用简单的自然光线，配合室内照明灯具的改善，将邮局生产率提高了16％。

相反地，因灯光设计不当所引起的健康伤害，也有所闻。英国剑桥大学的研究发现，光闪动率过高（超过160Hz）会对眼睛造成伤害。当年，欧洲大量使用日光灯在办公室照明设备上，许多员工抱怨出现眼睛不适和疲劳症状，后来转换为稳定性高、不易闪烁的新灯具之后，员工的抱怨减少了许多。亮度不当容易造成视网膜的疲惫，如作业背景灯光太强、计算机终端机屏幕反光刺眼，以及各种照明灯光设计不良等情况，会使肉眼辨视困难增加，作业时间相对加倍。

根据《康健杂志》“科学园区健康大调查”，园区有70%以上的人每天坐在计算机前超过6小时，而最常出现的身体不适症状就是眼睛疲劳，占70.9％。尤其是大量使用计算机的工作环境，更容易增加眼睛的负担。

视觉疲劳会牵连其他身体的不适，临床上经常碰到因为想躲避掉办公环境的强光反射，造成颈部肩膀僵硬酸痛及肌肉拉伤的例子。患者起先抱怨只有眼睛周围觉得疲惫，然后慢慢地，因姿势不良造成肌肉僵硬延伸到头部、颈部及全身肌肉，“难怪办公室会越待越累”。良好的照明，有助于减少近视的发生。

而且，疲劳度与灯光热度也有关系。灯泡、卤素灯等会提高温度的照明设备，容易令人觉得累。很多人都有过这样的感觉，读书时使用台灯就犯困，了解照明之后才知道，这

不是想偷懒，而是温度升高造成的自然生理现象。

三、要照得亮，更要照得舒服

然而，因为照明并不会对身体产生立即且直接性的伤害，时常容易被忽略。一项针对纽约办公室的研究显示，只有 10％的办公室符合计算机所需的视觉环境需求。

那么，在设计办公室照明时，就需要注意以下几个方面：

（1）办公时间几乎都是白天，因此人工照明应与天然采光相结合，设计舒适的照明环境。

（2）办公室照明灯具宜采用荧光灯。

（3）视觉作业的邻近表面，以及房间内的装饰表面宜采用无光泽的装饰材料。

（4）办公室的一般照明宜设计在工作区的两侧，采用荧光灯时宜使灯具的纵轴与水平视线平行，不宜将灯具布置在工作位置的正前方。

（5）在难于确定工作位置时，可选用发光面积大、亮度低的双向蝙蝠翼式配光灯具。

（6）在有计算机终端设备的办公用房，应避免在屏幕上出现人和物（如灯具、家具、窗等）的映像。

（7）理想的办公环境及避免光反射的方法。

（8）经理办公室照明要考虑写字台的照度、会客空间的照度及必要的电气设备。

（9）会议室照明要考虑会议桌上方的照明为主要照明，使人产生中心和集中的感觉。照度要合适，周围加设辅助照明。

（10）以集会为主的礼堂舞台区照明可采用顶灯配以台前安装的辅助照明，并使平均垂直照度不小于 300Lx。

（11）书房灯具的配置。书房是供家庭人员读书学习的场所，应讲究灯光的局部照明效果，灯具的选择不仅应充分考虑到亮度，而且应考虑到外形的色彩和特征，以适合书房平静、雅致的学习环境。一般工作和学习照明可采用局部照明的灯具，以功率较大的白炽灯为好。位置不一定在中央，可根据室内的具体情况来决定。灯具的造型、格调也不宜过于华丽，以典雅隽秀为好，创造出一个供人们阅读时所需要的安静、宁谧的环境。

（12）写字台灯具的配置。台灯的造型应适应工作性质和学习需要，不宜选用有色玻璃漫射式的或纱罩装饰性的工艺台灯，因为工艺台灯较少考虑照明功能，而过多注重装饰效果。这里应选用带反射罩、下部开口的直射型台灯，也就是工作台灯或书写台灯，台灯的光源常用白炽灯和荧光灯。白炽灯的显色指数比荧光灯高，而荧光灯发光效率比白炽灯高，它们各有优点，可按个人的需要或对灯具造型样式的爱好来选择。而节能新光源—H荧光灯，不仅兼有白炽灯与荧光灯的优点，并且外形结构紧凑，节能效果显著，是制作台灯的最佳光源。

二、整理办公环境



情境创设

秘书小王每天认真清洁自己的办公桌，常用的笔、纸、回形针、订书器、文件夹，以及专用电话等都摆放有序。下班前，她也将办公桌收拾得干净整齐，从不把文件、物品乱堆乱放在桌面上。但是，小王很少清理和维护公用区域，也常把公用资源，如电话号码本、打

孔机、档案夹等物品锁进自己的抽屉里，常常使别人找不到，影响了工作。

秘书小胡上班总是匆匆忙忙，接待室的窗台布满灰尘，办公桌上堆得满满当当，计算机键盘上污迹斑斑，上司要的文件总要东翻西找，每日常用的访客接待本也总是找不到，自己的办公桌乱成一片，更无暇顾及他处。

如果办公室书本堆得像金字塔那样高，不用的文件夹和办公用品到处都是，计算机电线经常绊倒人……这样对工作状态和效率会产生怎样的影响？如果你的办公室是这个样子，如何能提高办公效率呢？

通过上述案例，我们看到办公室环境的清洁、有序会直接对组织形象和绩效产生一定的影响。一个良好的工作环境，有利于组织的对外形象塑造，有利于提高秘书的工作效率。



知识点精讲

加强对日常环境的管理，营造一个令人心旷神怡的工作环境，是公司秘书一项经常性的工作，也是一份责任和义务。秘书对日常环境的管理包括三个方面的内容，即日常公务活动区的环境管理、上司办公室的环境管理和个人工作区的环境管理。

1．保持你所参与的公共区域整洁

（1）要保持上司会客室和会议的清洁，在来访客人离开及会议结束后要及时通知保洁员进行打扫和清理。

（2）正确使用并注意维护复印机、传真机等办公自动化设备，保持周边环境的整洁，发现问题时自己动手或及时找人维修。

（3）对文件柜、档案柜、书架、物品柜等公用资源要经常注意清理，对报刊、文件及公用的办公用品，用后要及时放归原处，保持整洁有序。

（4）注意发现在办公设备、室内光线、温度、通风、噪声、通道等方面存在的有碍健康和安全的隐患，并及时提出建议或通知有关人员进行整改。

2．保持上司工作环境的整洁

（1）经常整理上司办公室和办公桌，将文件和物品摆放整齐，文件柜、书架、博古架和各种陈设要保持清洁。

（2）每天要定时开窗通风，保持空气的自然清新，并定时测量温度、湿度，保持适合上司习惯的温度、湿度。

（3）经上司授权后，定期对上司的文件柜进行清理，将文件资料归类保管存放，将一些无用的文件及时清退或销毁。

（4）对上司办公室的花卉、盆景，要及时浇水、施肥、剪枝，保持其美观；对办公室内的金鱼，要及时喂食、清排鱼缸内的浊物，保持水质的清洁。

（5）上司接待客人后，要及时对烟灰缸、茶具等进行清洗和整理。

（6）经常对安全、卫生等状况进行检查，发现问题应及时通知有关人员进行修理，时刻保持良好的状态。

3．整理个人工作环境

办公桌是每一位文秘人员的直接工作平台，所以在布置自己的办公桌时，既要使自己

感觉舒适，又要保持桌面上有条不紊。有了整齐清洁的办公环境，不仅可以提高工作效率，还有助于提升专业形象，甚至还会因此而受到同事羡慕的眼光，并成为典范，对办公室人际关系也有意想不到的益处。

（1）办公桌的必备物品及其整理

摆放在办公桌上的物品应是经常使用的，如记录纸、铅笔、文件夹、剪刀、订书机、胶水、回形针、信封，以及其他一些工作上需要的用品，应将它们整齐地摆放在你的办公桌上。

① 电话。电话应该放在触手可及的地方，这样电话铃一响，你就可以迅速地拿起话筒。如果需要站起来才能接听电话，或者电话安装在不顺手的地方，如你习惯左手，但电话却安装在右边，使用都是极其不方便的。

② 计算机。不让待回复的信件、报告或者备忘录将你的键盘覆盖，也不要在你的计算机屏幕周围贴满乱七八糟的小纸贴，这样不但会影响你的个人形象，还会影响公司的整体形象。

③ 参考书。由于经常需要查找相关资料，秘书的参考书一般会比其他职员多。较多的参考书会占用你办公桌上的较大空间，所以你应该把常用的参考书放在桌面或容易存取的抽屉中，而将较少使用的书籍放到公司的书柜里面。

④ 文具用品盒。将钢笔、铅笔、胶水、直尺等常用的文具一起放入触手可及的文具用品盒内。

⑤ 文件夹。将你的文档归类，并存放在不同颜色的文件夹中，然后在每个文件夹上标明标签。此外，还要分拣文件，将你的文件按需要程度分类，然后相应存档，文件的归档示意图如图 4-1 所示。

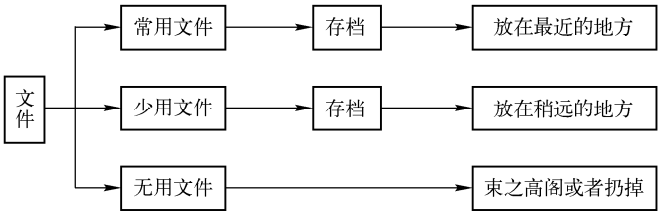


图 4-1　文件的归档示意图

⑥办公桌抽屉。抽屉中存放小件物品，容易弄乱，因此，应先将其整理集中在一个盒子里，再存放到抽屉中。对于那些易粘的物品，如胶水、胶带或其他胶质材料等，要连同它们的盒子一起有序地存放在抽屉中，否则很容易将抽屉中的其他物品粘在一起。如果办公桌备有一个带锁的抽屉，你可以用其来存放有保密需要的东西；其余不带锁的，你则可以用来存放信笺、复写纸，并适当堆叠些纸张，以便取用。

（2）整理办公桌的技巧

要想快速治理办公桌的混乱局面，营造出高效率的办公环境，可以采取以下五个步骤：

① 将不常用的东西转移到其他的地方。在触手可及的范围内，只保留最为常用的东西，将那些不是每天都要使用的东西，如过期的文件、无用的信笺、从来不开的台灯等移出视线之外。

② 清理过期的文件。经常对过期的文件加以清理，这既节省了翻看文件的时间又腾出了空间。

③ 注意你的计算机显示器。在计算机显示器占据你的桌面时，要释放更多的空间是比较困难的，一个选择是使用显示器架，可以将文件和其他东西放到它下面；另一选择是选用LCD 显示器，它占用的空间只有 CRT 显示器的 1/3。

④ 充分利用办公空间。如果办公场所狭小，就要想办法充分利用每一寸空间，可以将架子安装到墙上，桌子下面可以用来放文件或计算机主机。如果桌上要摆放传真机、复印机、打印机等多种办公设备，可以考虑购买一台多功能的一体机。

⑤ 清理旧的阅读材料。你可能保存着不少无用的过期出版物，那么请在清理办公室杂物时将它们扔掉。如果你担心会丢掉重要的文章，那么在扔掉它们之前先浏览一下目录，将真正需要的文章剪下来。不要用太多的空间来存放出版物，这样能够缩短你阅读和清理的周期。



项目模拟

秘书小李每天上班和下班前都将自己的工作区域清洁一遍，整理得干干净净，东西也都摆放整齐。同时，她也主动清洁整理自己常用的复印机、打印机、饮水机、档案柜、公用书架等。每当看到复印纸抽拿凌乱，公用字典随便地扔在窗台上，废物桶满了没人倒，她都会及时做些清洁整理工作，以维护办公环境的整洁。



任务与要求

1．模拟秘书小李主动整理办公环境。

2．秘书应从日常办公公共区域、上司办公环境、个人办公环境三方面入手整理办公环境。



训练说明

1．本项目可安排学生到模拟实验室、办公室或教室进行实训。

2．学生可分组训练，模拟秘书小李对办公环境进行整理。

3．组织学生讨论整理办公桌的技巧。



相关链接

办公室的隐形杀手多：老板的房间污染最严重

权威部门研究显示，现代办公室里污染严重，特别是老板的办公室。“经检测，平均甲醛超标 6.68 倍，苯超标 2.6 倍，甲苯超标 2.7 倍，二甲苯超标 2.3 倍，TVOC（有机挥发物）超标 3.4 倍”，这是在最近的一次室内环境检测中，北京一家研究机构对办公室的检测数据。国家环境分析测试中心某高级工程师说，类似的办公室在各类写字楼中还有很多。

这位权威人士说，从大楼建筑到室内装修，再到家具布置、办公设备布置，甚至包括办公用品的使用过程，每一个环节都有可能带来污染。如建筑材料中加入的防冻剂会渗出有毒气体氨；油漆、胶合板等装修材料可能含有甲醛、甲苯、乙醇、氯仿等；激光打印机会产生臭氧，喷墨打印机则会带来可吸入颗粒物；涂改液等也含有对呼吸系统、神经系统有刺激的一氧化碳、二氯甲烷等物质。可以说，办公室里的隐形杀手比比皆是。

让人不可思议的是，根据国家环境分析测试中心历年来的测试，在办公楼中老板等高级管理人员的办公室污染最严重。这位权威人士解释说，超标的污染物主要是 TVOC 和甲醛等，主要由于高级管理人员办公室里的装修更为高档而且家具也较多。他介绍说，TVOC 主要来自地毯、皮质沙发等高档办公家具，而甲醛则主要来自高标准装修。他还说，根据计算，在同等装修条件下，高级管理人员的办公室 TVOC 指标普遍超出员工办公环境的 1 倍。

这位权威人士在多年的检测过程中还发现，办公室里的各类污染物还存在累积效应。即使装修、布置的过程中使用的每一种材料或设备都符合国家环保标准，办公室里总的污染仍有可能超过检测标准。他说，解决这一问题的最好办法是控制办公室中办公设备和家具的密度，不要让过多的设备集中在一个较小的区域。他还建议，在可能的条件下，办公室环境需要经常保持通风，由于春季比较干燥，可以利用加湿器使室内保持一定的湿度，起到净化空气的作用。

阅读材料

办公室“5S”管理规范表如表 4-1 所示。

表 4-1 办公室“5S”管理规范表

序 号	项 目	规 范 内 容
1	整理（Seiri）	将不再使用的文件资料、工具做废弃处理
		将长期不使用的文件资料按编号归类放置在指定文件柜
		将常使用的文件资料放置在就近位置
		将正在使用的文件资料分未处理、正处理、已处理三类
		将办公用品摆放整齐
		台面、抽屉最低限度地摆放
2	整顿（Seiton）	办公桌、办公用品、文件柜等放置要有规划和标识
		办公用品、文件放置要整齐有序
		文件处理完后均要放入文件夹，且要摆放整齐
		文件夹都要有相应的标识，每份文件都应有相应的编号
		办公桌及抽屉整齐，不杂乱
		私人物品放置于规定位置
		计算机线用绑带扎起，不凌乱
		用计算机检索文件
3	清扫（Seiso）	将地面、墙、天花板、门窗、办公台等打扫干净
		办公用品擦洗干净
		文件记录破损处修补好
		办公室通风、光线充足
		没有噪声和其他污染
4	清洁（Seikeetsu）	每天上、下班花 3 分钟做“5S”工作
		随时自我检查、互相检查、定期或不定期进行检查
		对不符合的情况及时纠正
		整理、整顿、清扫保持得非常好

续表

序　号	项　目	规范内容
5	素养（Shitsuke）	员工戴厂牌，穿厂服且整洁得体，仪容整齐大方
		员工言谈举止文明有礼，对人热情大方
		员工工作精神饱满
		员工运输货物时小心谨慎，以防碰伤
		员工有团队精神，互帮互助，积极参加“5S”活动

第二节　办公环境的管理



知识目标

- 了解办公室布置的基本要求
- 掌握办公室布置的三大原则
- 了解常用办公物品
- 了解办公环境的安全检查内容
- 了解健康、安全办公环境的基本要求



技能目标

- 能够按程序进行办公室布置
- 能够合理放置办公物品
- 掌握布置办公室的方法
- 能够采取措施排除常见隐患
- 能够做好信息（文件）的保密工作

一、合理布置办公室



情境创设

秘书王琳今天上班比往日都早，她准备利用公司许总出差之际为许总归来后创造一个舒适温馨的工作环境。

许总的办公室在最里间，王琳的办公室就在许总办公室的外面，两室间有一扇门相通。任何人要进入许总办公室都得从王琳的办公室通过。王琳的办公室就相当于枢纽和窗口。其他的部门呈半环形分布在王琳和许总办公室的对面。

王琳先进入了自己的办公室，首先映入眼帘的是窗台上的各式盆景和竞相开放的各色鲜花。进门，在右边是棵高大的绿色灌木，很清新的感觉，不过，地上散落着树叶。王琳的办公桌上有计算机、传真机、三部电话，文件夹和几页未装进文件夹的散文件，另有一些笔筒之类的必备用品，办公桌的前面放着一些为客人准备的椅子和沙发，办公桌后面是自己的座椅，再后面则是靠墙的大型立柜，里面分格分层放着各类文件和书籍，但是却有一些凌乱，大型立柜的旁边紧挨墙的地方，有个三尺高的矮柜，上面放着饮水机，小柜里放着一些

纸杯和咖啡、方糖之类的饮料和食品。

许总的办公室要比王琳的办公室空间大一些，基本的摆设没有太大的差异。宽大的办公桌上也有一台计算机，另外只简单地摆着电话和一些文件夹，有两个并列的靠墙立式柜，在另一面靠墙的地方环形摆开的是沙发。整个办公室体现的是一种简约美，让人心旷神怡。

王琳打量完两个办公室，对自己的工作应该从哪里着手也基本了然于胸。她打开窗帘，打开空调，调节好办公室的温度、湿度。之后，将窗台、办公桌、计算机等，凡目光能及的地方都细细地擦过；饮水机里的水不多了，应该换一桶水；还应该去买点书法绘画之类的物品装饰墙面……她想好好美化这里的办公环境，不仅给许总，也要给来访公司内外的客人留下一个良好的印象。

清洁整理工作基本告一段落，那时正好是八点半。

环境美化是工作效率的保证。办公机器、设备的恰当摆放，地毯和现代装饰品、自然的或人工的花卉植物等的合理布置，会令人产生一种舒适的感觉，陶冶人的性情，提高工作效率。本案例中秘书王琳懂得办公环境与工作效率之间的关系，因而能够主动为上司和自己布置并设计美观、恰当的办公环境，这是值得每位文秘人员学习的。



知识点精讲

一个人的工作时间大多在办公室里度过。办公室布置得好坏，不仅影响自己的身体健康，这也是一个人学识、修养的重要标志。

1．布置办公室的基本要求

（1）采用一大间办公室，对于光线、通风、监督、沟通来说比采用同样大小的若干办公室为优。

（2）使用同样大小的桌子可增进美观，并促进职员的相互平等感。

（3）使同一区域的档案柜与其他柜子的高度一致，以增进美观。

（4）将通常有许多外宾来访的部门置于入口处，若此法不可行时，亦应规定来客须知，使来客不干扰其他部门。

（5）将自动售货机、喷水池、公告板置于不致引起职员分散精力及造成拥挤之处。

（6）应预留充分的空间，以备最大的工作负荷的需要。

（7）主管座位应安排在员工座位之后，使主管易于观察工作地点发生的事情。

（8）自然光应来自桌子的左上方或斜后上方，勿使职员面对窗户、太靠近热源或坐在通风线上。

（9）安装足够的电源插座，供办公室设备之用。

（10）常用的设备与档案应置于使用者附近，切勿将所有的档案置于靠墙之处，档案柜应背对背放置。

此外，如条件允许，应在办公区内设置休息处，并提供便利充分的休息设备，以作为工余休息、自由交谈及用餐之所需。文秘人员要根据对未来变化的预测，及时调整办公室的布置。

2．办公室布置的三大原则

办公室的布置不是简单的设施摆放，还需要考虑工作人员在其间工作的舒适感，与办公环境的协调，以及有利于工作人员之间的沟通、监督等因素。下面简单列举一些办公室布置所要遵循的原则。

（1）有利于沟通。沟通是人与人之间思想、信息的传达和交换，通过这种传达和交换，使人们在目标、概念、意志、兴趣、情绪、感情等方面达到理解和协调一致。办公室作为一个工作系统，必须保证工作人员之间充分的沟通，才能实现信息及时有效地流转，系统内各环节才能动作协调地运行。

（2）便于监督。办公室的布置必须有利于监督，特别要有利于职员的自我监督与内部监督，办公室的布置要适应自我监督的需要。所谓自我监督是指进行自我约束和控制，自觉遵守公司的规章制度等。办公室的布置还要适应公司内部监督的特点和需要。

公司内部监督的主要特点是：第一，内部监督是一种日常监督，其监督内容包括工作人员在日常工作中的一切行为，以及通过各种行为举止反映出来的职业素养、道德品质等，通过日常监督，就可得出职员在某段时间内的整体评价；第二，内部监督具有双向和多维监督的特点，它是主管与部属之间，部属与部属之间的相互监督，是一种群体内部的监督，因此，它的有效性有赖于群体之间的良好沟通与协调；第三，内部监督是一种内部力量的约束，内部监督的最大特点和有效性不是取决于外界的压力，而是取决于内部的纪律约束、自觉程度，以及每个人在考评中的参与程度和参与的自觉性。

办公室是集体工作的场所，上下级之间、同事之间既需要沟通，也需要相互督促检查。每个人由于经历、学问、性格等方面的差异，都有各自的特点，有优点和长处，也有缺点和不足，而个人的缺点往往又是自己难以觉察到的，如不及时纠正，便会给工作带来损失。同事之间的相互监督能够有效地避免这一问题。因此，办公室的布置必须有利于在工作中相互督促、相互提醒，从而把工作中的失误减少到最低限度。

（3）协调、舒适。协调、舒适是办公室布置的一项基本原则。这里所讲的协调是指办公室的布置和办公人员之间配合得当；舒适即人们在布置合理的办公场所工作时，身体各部位没有不适感，或不适感最小。协调是舒适的前提，只有协调，才会舒适。

协调的内涵是物质环境与工作要求的协调。它包括办公室内设备的空间分布、墙壁的颜色、室内光线、空间的大小等与工作特点性质相协调；人与工作安排得协调；人与人之间的协调，包括工作人员志趣、利益的协调及上级与下级的工作协调等。

人际关系的协调有以下表现和要求，一是连续性，工作中具有连续性且各环节不至于间断、脱节；二是协同性，工作的各部分都从全局出发，同时进行，紧密配合；三是有序性，各职能办公室的布置与主要业务的处理程序相互一致，工作的安排井然有序，工作的进展有条不紊；四是和谐性，包括人际关系和工作安排的和谐，避免有矛盾的公司职员在同一处工作，以及不同种类工作之间的相互干扰。

3．办公室布置的具体要求

（1）办公桌的排列应按照直线对称的原则和工作程序的顺序，其线路以最接近直线为佳，防止逆流与交叉现象。同室的工作人员应朝同一个方向办公，不可面面相对，以免相互

干扰和闲谈。

（2）各座位间通道要适宜，应以事就人，不以人就事，以免往返浪费时间。

（3）领导者应位于后方，以便监督，同时不因领导者接洽工作转移和分散工作人员的视线和精力。

（4）光线应来自左方，以保护视力。

（5）常用设备应放在使用者近处。

（6）电话最好是 5m^2 空间范围一部，以免接电话离座位太远，分散精力，影响效率。

办公室的用具设计要精美，坚固耐用，适应现代化要求。办公桌是工作人员的必备工具，应注意美观、适用。有条件的可采用自动升降办公椅，以适应工作人员身体高度的不同。同时，应根据不同情况设置垂直式档案柜、旋转式卡片架和来往式挡槽，以便存储必要的资料、文件和卡片等，便于随时翻检。这些设备和桌椅一样，应装置滑轮，便于移动，闲时置于一隅，用时推至身边，轻快实用。

4．办公室布置的程序

（1）对各部门的业务工作内容与性质加以考察与分析，明确各部门及员工间的关系，以此为依据确定每位员工的工作位置。

（2）列表将各部门的工作人员及其工作分别记载下来，按工作人员数额及其办公所需的空间设定其空间大小。通常办公室的大小因个人工作性质而异，但一般而言，每人的办公空间，大者为 3～10m^2，普通者为 1.5～8m^2 即可。

（3）根据工作需要，选配相应的家具、桌椅等，并列表分别详细记载。

（4）绘制办公室座位布置图，然后依照设计图布置。

（5）对设备的安放提出合理建议。

项目模拟

新世纪电脑公司因业务发展，原有的办公场所不够用，公司决定搬迁到新的办公大厦。公司办公室的布置工作交给办公室主任张原来做，张主任按照办公室布置的原则，考虑到办公室布置的基本要求，拿出了一个布置办公室的方案，准备付诸实践。

任务与要求

1．模拟本项目中的办公室布置工作，让学生参与到办公室的合理布置中。

2．学生分组讨论并设计办公室布置的合理方案。

训练说明

1．本项目可选择学校模拟办公室、模拟会议室、教室等场所进行。

2．情景演示可分组进行，每个小组的学生分别设计办公室合理布置的方案。

补充训练

1．安排学生布置领导办公室、学校会议室或本班教室，进行班容班貌设计比赛等训练。

2．组织学生到学校实训教室或模拟办公室进行办公室布置活动。

二、合理放置办公物品



情境创设

合理放置打印机　有效减少对身体的危害

许多人为了方便，把打印机、传真机、复印机这些办公设备放在离座位很近的地方，殊不知，这样会悄悄地影响你的健康。

有专家指出，打印机等办公设备在使用过程中会产生一些臭氧、粉尘、噪声及电磁干扰，可以说是办公室内的“隐形杀手”。打印机在高温工作时会散发出臭氧离子，它是一种强氧化剂，若长期接触一定浓度的臭氧后，容易引发上呼吸道感染。尤其是喷墨打印机，墨水中含有碳及其他有害物质，打印时墨水发生雾化，会释放出一些碳粉尘，被人体吸入后，可引起鼻炎、咽炎、支气管炎等上呼吸道炎症，还会引起皮肤干燥，甚至毛囊炎等。

专家还指出，任何电器在工作时都会产生电磁波，打印机也不例外，如长时间受到电磁波的污染，会使人的免疫机能下降，诱发骨质疏松、失眠、记忆力衰退、血压升高或降低等。另外，打印时的噪声干扰也会让人产生头痛、不安等症状。

据专家提醒，最好选购带有环保标志产品认证的打印机，它能最大限度地减少对人体的危害。在办公室里，最好把打印机安放在通风处，并且远离人 3m 之外，不用时尽量关闭电源。

（引自：http://www.coacn.cn/info/shownews.asp?id=693　中国办公用品网）

身体是革命的本钱。在摆放办公用品时，既要方便工作、提高效率，又要注意保健，以利于身体健康。



知识点精讲

办公用品，顾名思义，就是办公用的文具，与学生文具有着很大的差别。办公用品主要的定位人群是企业、事业单位、工厂、政府机关等。办公用品的主要特点是追求实用耐用，不求流行花样。

1．常用办公物品

（1）常用个人办公物品

① 纸簿类。A4、B5 等类型办公用复印纸；印有单位抬头的信笺用纸；普通白纸；复写纸；便条纸；留言条；标签纸；牛皮纸；专用复写纸；大、中、小及开窗信封；横格笔记本；速记本；专用本册（如现金收据本）等。

② 笔尺文具类。铅笔、圆珠笔、钢笔、彩色笔、白板笔、橡皮、各种尺子、修正液等。

③ 装订类。大头针、曲别针、剪刀、打孔机、订书机、订书钉、橡皮筋、胶带、起钉器等。

④ 归档用品。各种文件夹、档案袋、收件日期戳等。

⑤ 办公设备专用易耗品。打印机色带、墨盒等；复印机用墨盒；计算机用磁盘、磁盘盒、光盘等。

（2）常用公用办公物品

① 公用文件及文件夹。

② 公用办公用品柜。

③ 公用电话号码本、航班表、火车时刻表、字典等。

④ 接待区为访客阅览提供的宣传品、资料及报纸杂志等。

2．合理放置办公用品

（1）恰当放置个人办公物品

① 自用的办公文具、用品、零散物件应有序地放在抽屉里，按照使用频率及使用习惯安排。

② 常用文件夹应整齐地叠放在桌边或直立在文件架上，并贴有标识予以区分，取用有序，保密的文件和不常用的文件夹应存放在文件柜里。

③ 专用的电话应放在左手边方便拿到的位置，右手记录留言。

④ 计算机、打印机等用电设备宜放置在一起，便于电源接线和管理。

（2）恰当放置公用办公物品

① 文件柜里的公用文件夹应整齐有序地摆放，取用后要放回原位置，方便他人再用。

② 公用办公用品柜的物品也要放置规范，通常重的、大的放下面，轻的、小的放上面，且摆放有序，便于取用，并做到用后归位。

③ 一些常用的公用物品，如电话号码本、航班表、火车时刻表、字典等按办公室要求放在柜子里或书架上，注意用后放回原位，不给他人带来不便。

④ 接待区为访客阅览提供的宣传品、资料及报纸杂志应整齐地摆放或码放，并经常整理，保持接待窗口良好的对外形象。

特别提醒

关于办公室规范

1. 办公桌。案头用品整齐放置，保证办公桌整洁无杂物。
2. 座椅。靠背、座椅上一律不得放置任何物品，人离开时椅子调正。
3. 计算机。桌机呈45°贴墙放置，卧式主机置于显示器下，立式主机置于桌下。
4. 垃圾篓。罩塑料袋，置于桌后或写字台下。
5. 报刊。阅读完后必须上报架或放入办公桌。
6. 外衣手袋。置挂于柜子内，严禁随意放于办公桌或沙发上。
7. 文件柜。保持文件放置整齐无杂物，柜顶不得堆置文件。

项目模拟

秘书小张今年年初刚到安泰电气有限公司的办公室上班，第一天到办公室，看到办公桌上的个人办公物品和公用办公物品又多又杂，看来以前没人好好地整理摆放办公物品，小张见此情景，心想这可有损公司的形象呀，便决定上班做的第一件事是先把办公室的物品合理摆放好。秘书小张该如何做好他的第一项工作呢？

任务与要求

1．能够把握办公室个人物品与公用物品的分类。

2．模拟秘书小张对办公室个人物品与公用物品进行合理摆放。

训练说明

1．本项目可选择模拟办公室或教室进行，如有条件，尽量制造仿真情景以供训练。
2．学生可分组训练，模拟秘书小张进行办公物品的恰当摆放。
3．组织学生参观标准的办公室，实地查看办公物品的合理摆放。

补充训练

请将办公室中部分公用资源存放的正确位置填写在下列表格中。

序　　号	公用资源名称	办公室中正确存放的位置
1	公用电话簿	
2	一次性水杯	
3	A3 复印纸	
4	打号机	
5	中（外）文字典	
6	装订机	
7	空白信封	
8	公用文件夹	
9	急救箱	

三、办公场所的安全管理

情境创设

天地公司秘书钟苗下午发现接待区通往门口的通道上堆放了很多销售部的空纸箱，钟苗是这样处理的：立即向行政主管报告，得到马上清理的指示后参加清理工作，确保接待区到门口的过道通畅。

在周末的工作会上，行政经理表扬了钟苗，并告诫全体工作人员以此为鉴，做好工作环境的风险防范。

华泰集团秘书小周在董事会会后把废弃的选票用碎纸机进行处理，就在她操作的过程中，一不小心戴在胸前的长丝巾卷入了碎纸机中，她立即关闭电源，虽然毁掉了一条丝巾，但不遵守设备安全规程操作的后果是极其危险的。

当晚下班前，行政经理以此事为例向所有员工再次强调一定要遵守设备安全操作规程。他说，如果今天卷进去的不是丝巾而是披散的长发，那真是让人后怕呀。

以上正反两个案例告诉我们，文秘人员必须树立安全意识，在工作中要善于发现安全隐患并及时上报，否则，一旦疏忽大意，后果不堪设想。

知识点精讲

保证办公场所和设备的安全是极为重要的，《中华人民共和国宪法》和《中华人民共和国劳动法》中都有明确条文规定，政府及各个组织也要制定一系列相关规定。为了营造健

康、安全的工作环境，每一位秘书都要树立安全意识。

1．安全检查的内容

（1）学法懂法，树立安全意识，维护公司的利益，保护自己合法的劳动权益。

（2）上岗前学习了解有关安全生产、劳动保护的规定和本组织的规章制度，并自觉地遵守执行。

（3）主动识别工作场所存在的隐患，并在职权范围内排除。

（4）发现工作场所有异常情况或险情时，应立即准确、清晰地向主管报告。

（5）按照设备安全操作规程操作设备，识别运行中存在的隐患，在职权范围内排除。

（6）发现设备故障，应立即报告，并填写“设备故障登记表”。

工作环境是由许多方面的因素和条件构成的，如工作区的空间、采光、温度、通风、噪声、装修、装饰；工作区的办公桌椅、柜架、各种办公设备、饮水设备、办公用品和耗材；工作所需的文件、资料、档案、书籍；工作中人们的关系、氛围等。在这些因素和条件中，有些应是用人单位给职工提供的，这是《中华人民共和国劳动法》中规定的。例如，工作场所的温度是否达到了要求；门窗是否严密安全；照明是否满足工作的需要；噪声干扰、空气污染是否超标；办公家具和设备是否够用等。每一位秘书都要关心自己的工作环境，爱惜自己的生命安全和身体健康，并知道国家有法律保护职工的工作安全和身体健康。

无论对工作场所还是对办公设备操作，都要遵循“安全第一，预防为主”的方针，识别各种不安全因素，找出隐患并排除，共同维护和管理办公环境。

2．办公环境中常见的有碍健康和安全的隐患

（1）地、墙、天花板、门、窗中的隐患，如离开办公室不锁门。

（2）室内光线、温度、通风、噪声、通道方面的隐患，如光线不足或光线刺眼。

（3）办公家具方面的隐患，如计算机键盘桌面过高，难以用正确的姿势操作。

（4）办公设备及操作中的隐患，如设备电器插头打火或电线磨损裸露。

（5）工作中疏忽大意造成伤害的隐患，如站在带轮的椅子上举放物品。

（6）工作中疏忽大意造成失密的隐患，如复印时将保密原件忘在复印机的玻璃板上。

（7）火灾或消防中的隐患，如乱扔烟头、在灭火器前堆放物品。

国家为改善企业的劳动条件，保护员工的安全和健康，保证劳动生产率的提高，从1956 年起就制定了《工厂安全卫生规程》，对工作场所的条件做出了具体的规定。例如，第9 条“工作场所应该保持整齐清洁”、第 17 条“工作场所的光线应该充足”、第 21 条“取暖或降温措施”、第 31 条“工作场所应该备有急救箱”等，都说明国家一直非常重视员工的安全和健康。

3．健康、安全的办公环境的基本要求

健康、安全的办公环境的基本要求如下：

（1）办公区建筑必须坚固安全，地面、墙面、天花板完好整洁，门窗开启灵活能锁，室内有基本装修。

（2）光线应充足，局部照明要达到要求，且灯光不闪烁，直射的窗户应安装挡板或窗帘，注意光线不应引起计算机屏幕的反射。

（3）温度要适宜，根据天气设置供暖和供冷设备，最好室温不低于16℃。

（4）布局应注意通风，保持工作场所空气的流通和空气的质量，禁止在办公室吸烟，需要时可在工作区设立吸烟处。

（5）办公室空间及座位空间要适当，座位间要留有通道，力求员工工作舒适。

（6）办公室噪声要低，可利用屏障、地毯、隔音罩等设备减少噪声。

（7）办公家具要满足工作所需并符合健康、安全要求，包括工作台面、座椅、各种存储设备及必要的锁等。

（8）办公设备、办公用品和易耗品要满足工作所需并符合健康、安全要求，包括工作台面上的电话、计算机、文具及公用设备和物品。

（9）办公设备的安装、操作要符合要求，操作指南和注意事项要明晰展示。

（10）办公区及办公室要设置相应的消防设施、设备及必要的报警装置。

（11）办公室提供饮水并符合健康、安全要求。

（12）办公区或办公室要设置急救包，并定期更换。

（13）建立相应的规章和制度，包括人员进出规定、保密规定等。

（14）室内有符合组织目标、装饰和标识及适当的绿色植物。

秘书在对办公环境和办公设备进行安全方面的检查时，可以对照上述各项实行。

4．办公环境的安全检查工作

（1）确定安全检查周期，定期检查。企业办公室在进行安全检查时要做到确定检查周期，定期对办公环境和办公设备进行安全方面的检查。

（2）发现隐患，立即报告、排除，在职权范围内排除危险或减少危险。

（3）发现个人职权无法排除的危险，有责任和义务报告、跟进，直到解决。

特别提醒

安全隐患表与设备故障表的区别

进行安全检查包括办公环境和办公设备两部分。要区分“隐患记录及处理表”和“设备故障表”的使用，前者记录的是隐患，包括办公环境和办公设备两部分的隐患；后者是记录办公设备运行中出现的故障。例如，计算机不能正常工作，应填写“设备故障表”；如果计算机仍能操作，但屏幕被强光照射，非常刺眼，就应该填写“隐患记录及处理表”。



项目模拟

某市建筑公司是一家创办近40年的老企业，公司曾经有过辉煌的历史，但在市场经济条件下，由于企业领导观念落后，改革步子迈得不大，近年来企业效益直线下滑。为此，市政府有关部门决定对企业实行改制。一贯清闲的秘书王强，现在忙得够饿。

走进王强的办公室，只见文件资料柜开着，办公桌堆得满满的，有各种文件、报表、企业档案、书报杂志、白纸等，加上电话机和他的相框、茶杯、烟灰缸摆放凌乱，一张办公桌乱成一片，刚刚还在找电话本，现在又在找订书机，好不容易找到订书机，钉子没了，又得到处找订书钉。再仔细看看，不仅窗台上布满灰尘，而且计算机键盘、显示器、复印机面板上也都污迹斑斑，边上的废纸篓也是满满的，王强一时找不到烟灰缸，烟灰还往废纸篓里弹。由于办公设备较多，电话线、计算机线、网络线、传真机线、复印机线、打印机线等都

交织在一起。问王强为何如此，他说：“最近太忙，领导要材料催得紧，已无暇顾及这一切了。”

这天，公司经理打电话给王强，说是市体改委、市工业局、市建设局的领导下午要到公司视察，然后开个座谈会，为做好改制工作掌握第一手材料。由于公司经理近段时间因改制问题有些情绪，故请病假在家，意思是让王强做好接待和陪同工作。

王强先是安排人员清洁接待室，又找人写了几幅欢迎标语，然后打电话给各部门和下属几个生产车间，通知下午有领导视察，最后找到公司职工花名册，选了几个人，电话通知下午参加座谈会。

本来陪领导在公司转一圈是再简单不过的事情了，而且事前还打过招呼，可王强万万没想到会出这么一件事情。

在公司内行走时，市体改委的张主任踩到了没盖好又没有安全标识的阴井口内，当即擦破了裤子，小腿部表皮划伤出血，并且膝盖疼痛剧烈。王强顿时愣住了，他可从未遇到过这样的情况，一时不知所措，脑子也一片空白。他隐隐约约听到旁边有人说：“快，赶紧开车把张主任送到医院!”这时才赶紧去找驾驶员。

任务与要求

1．模拟演示改善王强办公室环境。

2．指出王强办公室的安全隐患，并说出企业办公室中安全检查的方法。

3．模拟演示张主任摔伤后秘书的应对措施。

训练说明

1．本项目可选择模拟办公室或教室进行，如有条件，尽量制造仿真情景以供训练。

2．可分组进行实训。“任务与要求”中第 2 项扩展到检查班级、学校的安全隐患，并将检查情况填写在“隐患记录及处理表”中，由学生汇总，上交班主任或学校领导。

3．隐患记录及处理表参考样式见表 4-2。

表 4-2 隐患记录及处理表参考样式

序　号	时　间	地　点	发现的隐患	造成隐患的原因	隐患的危害及后果	处 理 人	采取的措施

补充训练

1．在一张 A3 纸上画出你的工作区平面图，在上面标出门、窗、安全出口、楼梯、烟感器、消防设施、灭火器的位置。

2．公司收到安全员的一份报告，陈述了以下问题，作为秘书，请你谈谈处理这些问题的方法。

（1）小张在使用碎纸机时，不小心将自己的纱巾卷入碎纸机中。

（2）财务室小李反映她们办公室的防盗门很难锁，也很难打开。

（3）办公楼各楼层无“安全出口”标识。

（4）新组建的研发部将刚运到的一批小推车等设备堆在楼道拐角的消火栓窗口前。

（5）各生产车间的灭火器已过期。



阅读材料

2012 年天地公司新成立了研发部，把市场部秘书钟苗调去研发部当秘书。她每周都对研发部的办公室及其所有设备进行一次安全检查，把事故的苗头遏制住，对发现的隐患立即采取补救措施或报告上司。平时她发现谁操作设备有不当之处或发现哪些地方有不安全因素，也都指出或跟进处理。一个月后，秘书钟苗检查并处理了下述七条有碍健康和安全的隐患，为研发部保持良好的工作环境尽到了职责。

钟苗发现并当场指出或处理的隐患如下：

11 月 4 日，请有关人员将交叉拖曳在办公桌之间的电话线、计算机线整理并埋在地毯下，防止绊人。

11 月 11 日，发现本楼层“安全出口”的标识掉落，她立即重新安好。

11 月 18 日，发现新来的小李在复印资料时，出现机器卡纸，小李便用手去拽卡住的纸，钟苗制止小李的行为，告诉他如何处理卡纸。

11 月 27 日，研发部新订的一批计算机到货，送货方准备将货堆在楼道拐角的消火栓窗口前，钟苗发现，指引他们放在别处。

钟苗发现并记录报告的隐患见表 4-3。

表 4-3　天地公司隐患记录及处理表

序　号	时　间	地　点	发现的隐患	造成隐患的原因	隐患的危害和后果	处　理　人	采取的措施
1	11 月 4 日	研发部	靠窗一排计算机屏幕耀眼	无窗帘遮阳	有损眼睛	行政主管张强	安装窗帘
2	11 月 19 日	研发部	一名外来人员没有访客胸卡	接待人员离岗	有安全和失密隐患	行政主管张强	强调接待处职责要求
3	11 月 25 日	研发部	周末 5 号文件资料柜未锁	负责研发的人员外出开会	失密隐患	研发部经理王立同	周一部务会上强调

四、保 密 工 作



情境创设

请看下面三则案例。

案例一：天地公司对秘书进行接待工作培训时，要求接待人员在保证公司良好形象的同时，应牢记公司的保密原则，他们提出两句话，接待访客时，你应该做到礼貌、热情、谦虚、友好、耐心、助人；当涉及公司保密信息时，你应该做到机智、稳重、果断、有外交手段。

案例二：一天，宏声公司的秘书小杨接到一个电话，说要找市场部的李经理，但李经理不在公司。小杨不假思索地回答对方：“对不起，李经理不在公司，正在忙着准备 28 日的新产品发布会。”

几天后，宏声公司的竞争对手捷祥公司在 27 日召开了同一类型的新产品发布会，抢占了市场。

案例三：安泰公司秘书小江正在计算机前按照讨论修改后的文稿修改公司的投标书，这时来了三位外单位的未预约的访客，小江放下手头的工作忙着接待、询问、联络和端茶倒水，待将客人安排妥当后才回来接着操作计算机。

几天后开标，安泰公司奇怪地发现竞争对手的标数都比自己的价格低，而且都只低 1～2 个百分点。

案例一表明：天地公司对接待工作提出的两句话就是要让接待秘书遇到访客时既要热情待客，又不忘接待中严守公司保密信息，注意回答的技巧，这是秘书工作中可以借鉴的。

案例二表明：秘书小杨回答来电中的失误在于她将本企业的商业秘密“28 日的新产品发布会”不知不觉地告诉了对方，而对方正是该产品的竞争对手，于是对方抢占了市场先机，使宏声公司蒙受了巨大的损失。

案例三表明：公司的秘密不一定是秘书小江接待访客时泄露出去的，但是可以肯定的是秘书小江头脑中欠缺保密意识。在计算机前打一份既重要又一定要保密的“标书”时，如果需要接待访客，一定要立即处理计算机屏幕和手头文稿，这是一位合格秘书必须做到的。

从上述三个例子可以看出：秘书做好不同信息载体的信息保密工作是多么重要。



知识点精讲

信息的保密是所有员工基本和重要的职责之一，是保证国家、组织利益的起码要求。从载体上分，信息的安全和保密工作通常包括口头信息、纸面信息、电子信息的安全及保密工作。秘密的范围非常广泛，包括国家秘密和秘书的职业秘密两大组成部分。

秘书是在上司身边工作的职员，是上司最近的人员。与其他人员相比，知密时间早、知密内容多、知密程度深。对于这些早知、多知、深知的秘密，秘书负有义不容辞的保密义务和责任，要牢固树立起保密意识，做到谨言慎行，守口如瓶。切不可把这些涉密事项作为炫耀自己见多识广的资本而透露出去，借以抬高自己的地位。

1. 秘书保密工作的纪律

现代科学技术的迅猛发展和社会公众民主意识、参与意识的增强给保密工作带来了新的课题和严峻的挑战。文秘人员一定要认清新形势、研究新问题、迎接新挑战，从小事做起，从细节入手把好关，防止泄密事件的发生。

为此，秘书在日常工作与生活中，更要带头严格遵守《党和国家工作人员保密守则》，做到保密工作的“十不”。

（1）不该说的秘密，绝对不说。

（2）不该问的秘密，绝对不问。

（3）不该看的秘密，绝对不看。

（4）不该记录的秘密，绝对不记录。

（5）不在非保密本上记录机密事项。

（6）不在私人通信中涉及机密。

（7）不在公共场所和家属、子女、亲友、同事面前谈论机密。

（8）不在不利于保密的地方存放机密文件和资料。

（9）不在普通电话、明码电报、普通邮局传递机密事项。

（10）不携带机密材料游览、参观、探亲、访友和出入公共场所。

2．秘书经常性的保密工作

秘书经常性的保密工作是文电保密，包括机密文件、资料、图表等的保密，以及密码、密码电报及传真件的保密。

文件是机密信息的主要载体，存储着企业大量的秘密，是秘书保密工作的重点。秘书要认真遵守保密工作的有关规定和文书处理的必要程序，既不能缩短工作流程，也不能扩大传输范围。所有秘密文件都应存放在安全措施的文书室、阅文室或档案室，绝密文件应有专门的保密柜进行保管，不允许带出室外。离开办公室时，不能把机密文件留放在办公桌上，应锁到抽屉或柜中，并锁好门窗。保密工作应贯穿于文件运行的整个环节，包括文件草拟和审签环节中的保密、文件印制环节中的保密、文件收发和传递环节中的保密、文件存储和保管环节中的保密，以及文件归档和销毁环节中的保密。

3．电子信息的保密工作

做好电子信息的保密工作是文秘人员面临的一个新课题。载有机密信息的计算机上网，可能成为别人共享的资源；计算机“黑客”的频繁入侵，可能使你防不胜防；计算机如果被别人使用，就可能造成无密可保；笔记本电脑一旦丢失，其中存储的大量机密信息就会泄露。因此，必须一手抓办公自动化和信息化建设，一手抓信息的安全保障，采取可靠的安全措施，确保电子信息的秘密安全，具体应做到：

（1）秘书的计算机应该独自使用，打印机密材料时要人不离机，不经本人或上司批准，别人不得使用。

（2）凡是涉及机密内容的计算机，一律不得上网。

（3）邮箱密码的设置要绝对保密，最好是设置不易被破译的数字和字母混合的密码。

（4）计算机显示器应放置在他人看不到屏幕的地方，如果采访者走近，应迅速流动页面或关小亮度，或保存你的信息关闭显示器。

（5）对输入计算机内的机密信息采取隐藏措施，不要安装借来的程序。

（6）安装防病毒反“黑客”的防火墙，并使之不断升级换代。

（7）对装有机密信息软盘的盒子或箱子采取加锁等安全措施。

（8）携带笔记本电脑外出时，务必随身携带，或放置在能够保障安全的地方。

（9）由于传真机电信号易被电子窃密技术窃取，因此，普通电话网络及长途电话线路上一般不能传送保密文件。如果传输机密文件，必须安装保密装置或使用具有保密信箱功能的传真机，实行保密发送和接收。

4．电子信息安全管理的其他措施

对于文秘人员来说，除了掌握基本的计算机技术知识外，更多需要考虑的是从制度和管理上来做好电子信息的安全工作，而从技术上的解决则需要请教相关的专家和学者。一般来说，除了教材上提供的电子信息安全管理的办法外，还应着力考虑以下措施：

（1）安全管理责任制度，明确每个岗位和每个工作人员的安全管理职责；

（2）安全保护制度，保障信息安全，保障计算机信息系统设备、设施和运行环境安

全，保障计算机功能正常发挥；

（3）安全操作制度，规定计算机信息系统的操作权限和安全操作规程；

（4）安全检查制度，经常检查计算机信息系统安全状况，发现问题及时处理；

（5）使用计算机信息系统存取、处理、传递属于国家秘密的信息，必须采取相应的保密措施，确保国家秘密的安全。

正确的企业信息防护之道是主动地从管理层面着手，并结合技术上的保障，这才是解决电子信息安全的正确办法。

随着企业对外开放程度的不断提高，企业接待外来参观考察的人员也不断增加。合资合作的、学习经验的、参观考察的及供货商、销售商等，都要到企业进行实地考察。如何接待这些外来客人，哪些资料可以提供，哪些资料不能提供；哪些地方可以让人看，哪些地方不能让人看，当秘书的一定要把握好尺度。企业的专利技术、关键工艺、流程、配方等是企业的生命，是企业发展和制胜的法宝，一定要严格保密。要牢固树立保密意识，宽严有度，内外有别，切不可热情过度，把需要保密的东西公开化。

教你一招

讲究保密的艺术

①熟记范围；②照章办事；③弄清身份；④判断用意；⑤佯装不知；⑥以礼拒绝。

项目模拟

李某大学毕业后，受雇于某市好又多商贸公司，担任信息科副科长一职。2012 年 8 月，李某在明知公司对信息科有“不准泄露公司内部任何商业机密信息，不准私自使用 FTP（File Transfer Protocol，文件传输协议）上传或下载信息”规定的情况下，仍擅自使用 FTP 程序，将公司的供货商名称地址、商品购销价格、公司经营业绩及会员客户通讯录等资料，从公司的计算机中心服务器上下载到自己的终端机，秘密复制软盘到其他商业机构兜售。J 公司与李某商洽并查看部分资料打印样本后，于 2012 年 8 月 20 日以 2 万元现金交易成功。李某的兜售行为持续到同年 10 月 20 日，后案发。

据某资产评估事务所评估表明，好又多商贸公司自 2012 年 9 月初业绩开始下降，月收入较 8 月份下降 16.5%，损失金额达 600 万元。

任务与要求

1．分析电子信息安全对办公室工作的重要作用。

2．假如公司经理让你就以上案例思考本公司电子信息安全问题的解决措施，你认为如何才能有效避免上述案例中的问题？

3．计算机信息已成为窃密者的主要目标，为此应采取哪些措施加强计算机信息的安全性？

4．按照信息保密的要求，演示下列情景：

打印一份下面这条保密的信息交给公司领导，其间有客人来访，领导又让你去其办公室取一份材料，你在打印时又按错了键，多印了一份。

信息产业部为防文件泄密，要求政府部门不得使用奔腾 3 上网，针对带有序列号功能的奔腾 3 芯片能反向抽取用户信息这一事实，信息部近日要求，国内计算机生产厂家要关闭

奔腾 3 序列号功能，在华销售的同类产品必须经过检测，安装了奔腾 3 处理器的部门不得直接连接互联网。

如果用户在互联网上使用奔腾 3 产品，有心人能通过序列号分析人们访问站的特点，从而截获相应信息，也就是说，可以窃取网上客户的信息资料。计算机专家认为，目前我国国内尚无法生产计算机芯片，国内现有的 3700 个站点中，使用 Windows NT 作为服务器操作系统的占 91%，其运行的稳定性和安全性难以保证；个人操作系统 Windows 98 同样会泄露用户信息。我国的信息安全状况令人堪忧。

（《南京日报》××××年×月××日）



训练说明

1. 本项目可选择模拟办公室、模拟信息室或教室、计算机实验室进行。

2.“任务与要求”中的第 4 题可分组训练，学生轮流扮演秘书和客人，扮演客人的学生同时担任评价人。训练时应尽量设置项目情景，如条件许可，实训场所最好配置打印机、碎纸机、电话机等设备。



补充训练

1．秘书在工作中有时会涉及非常机密的事情，为此，如何能够保证存档的文件副本不被未经授权的人拿到，并应对直接问到这份文件的同事。

2．为保障计算机的信息安全，演示下列计算机操作：

（1）给计算机设置密码；

（2）在磁盘上做备份文件；

（3）将磁盘上的文件复制或保存在你认为最安全的地方；

（4）对计算机进行查毒、杀毒。

3．计算机信息安全问题对于秘书来说，考虑更多的是从制度和管理上来做好预防工作，而技术上的解决需要请教有关的专家。为此，请起草一份企业计算机信息安全管理制度（可从工作人员管理职责、计算机信息系统保护、计算机系统的操作权限和安全操作规程、计算机信息系统安全检查等方面入手）。



相关链接

某公司办公环境管理办法

第一条：为了使办公环境干净、整洁、井然有序，真正体现企业文化特点，特制定本办法。

第二条：办公环境必须保持安静，商谈业务或接打电话应尽量降低音量，严禁在办公区域内奔跑、大声喧哗，以免影响他人工作。

第三条：办公时间严禁闲谈、睡觉、吃东西、玩电脑游戏、浏览与工作无关的网站、看与工作无关的书刊和报纸等。

第四条：员工着装应得体，不得穿过于随便、休闲的服装，以免损坏公司的整体形象。

第五条：爱护各类设施设备，并正确使用设施设备。

第六条：办公桌面保持清洁、整洁，椅子摆放整齐，废纸杂物随时入篓，严禁随地吐痰、乱扔纸屑，营造一个良好的工作环境。

第七条：重要文件做到及时保存，不能随意放置于桌面，避免机密被泄露。

第八条：未经许可，不得随意动用其他员工的资料或专用设备。

第九条：不得随意带与公司无关人员进入办公室，否则引起的后果自负。

第十条：气温达到 30℃时，办公室可使用空调，温度一般控制在 26℃～28℃。晚上非加班不得使用空调。

第十一条：最后离开办公室的员工应检查所有电源等是否关闭，保证安全。

第十二条：领用办公楼大门钥匙的员工离开公司时应检查办公室是否有人，是否有其他不安全因素，确保安全后方能锁闭大门。

（引自：http://www.sphxh.any2000.com）

第五章　上司的日程安排与管理

辅助上司有效地管理日程安排，是现代秘书的重要职责，也是秘书活动的基本内容之一。在现代社会，作为一位成功人士，每天都有若干要务要处理，那么如何做到“要事第一”、“高效而快乐”地工作呢？

文秘人员对于有限时间如何分配及运用，可以说与公司的业绩息息相关，所以商务旅程安排、日程安排计划的制作与管理都有很大的意义。通常，上司对于应该从事的各种活动，先判断其紧急和重要程度之后，再编进日程计划中。秘书为上司制作的商务旅行计划及日程计划，是对秘书工作能力的一种考验。

第一节　商务旅行安排与管理



知识目标

- 掌握制订商务旅行计划的内容
- 掌握制作旅程表的内容
- 了解上司旅行前的准备工作



技能目标

- 能够为上司安排商务旅行
- 能够为上司制订商务旅行计划
- 能够为上司办理出国手续
- 能够为上司制作旅程表

一、制订商务旅行计划



情境创设

天地公司经理与三利公司经理就某合作项目安排了约见，预定在某日下午 1:00 开始。天地公司秘书预订了约见前一晚直飞三利公司所在 A 城的机票，但天地公司经理认为自己工作很忙，前一晚还有其他安排，恐怕不能飞往 A 城。于是秘书改订约见日上午 8:00 的机票，因为当日上午只有这一次航班。但是，由于天地公司经理晚上工作得太晚，而早班飞机又比较早，所以最终没能赶上班机，所以该公司经理只能立即买飞往相邻城市 B 城的机票，再乘大巴车赶到三利公司。由于迟到，三利公司经理不悦，认为天地公司对该项目的合

作缺乏诚意。最终，天地公司失去了与三利公司合作的商机。

不论是在国内出差还是到国外出差，不论是短期出差还是长期出差，在每次动身之前秘书都要为上司做大量的准备工作，如安排日程，预订机、船、车票和旅馆，整理随身携带的洗漱用品，预支差旅费，准备必需的文件资料和领导在各种不同场合的发言提纲等。

本案例说明秘书在为上司做出差准备时，一定要细心周到。由于案例中的秘书没有做好多方面的准备，致使经理在洽谈中迟到，从而使公司失去宝贵的商机。



知识点精讲

制订商务旅行计划主要是让公司的工作人员方便出差办事，为企业节约时间、节约成本、提供方便，所以旅行计划要合理安排。如果与领导同行，不仅要做好工作上的助手，还要做好生活上的助手；如果留在公司里，同样要做好自己承担的各项日常工作。

1．制订商务旅行计划要细心周到

为上司做旅行准备，一定要细心、周到。如果在商务旅行中不是忘了带合同文本，就是在日程安排上出现“撞车”，那就会给领导也会给自己惹出不少麻烦。当然，要做好这项工作，首先必须知道领导此行的目的，否则，不可能制订出周密详细而又可行的计划。

与平时在公司办公不同，领导在出差过程中的工作节奏更快，而且对秘书的指示也会相应增多，因此这就要求秘书有更高的办事效率。但是，出差途中的环境毕竟不同于在公司，有许多不可预见的因素影响秘书的工作，因此既要更细心，又要更灵活。

在制订商务旅行计划前，制订者应该了解公司关于出差的书面规定，如对公司差旅费用、交通、食宿等级标准范围的有关规定及程序等清楚明了。如果没有书面规定，在制订商务旅行计划时，一定要给公司的负责人或出差的当事人审阅，有特殊的问题可以向公司的上一级领导汇报，避免出差错。

2．商务旅行计划的内容

一份商务旅行计划至少应包括以下内容：

（1）出差的时间、起程及返回日期和接站安排。

（2）出差的路线、终点及途经地点和住宿安排。

（3）会晤计划（人员、地点、日期和时间）。

（4）交通工具的选择，飞机、火车、大巴或汽车，如选择飞机要列明客舱种类及停留地的交通安排。

（5）需要携带的文件、合同、样品及其他资料，如谈判合同、协议书、科技或产品资料、演讲稿、与会国的指南等。

（6）上司或接待人的特殊要求。

（7）上司旅行区域的天气状况。

（8）行程安排，约会、会议计划，会晤人员的名单及背景，会晤主题。

（9）差旅费用、现金、兑换外币、办理旅行支票。

（10）上司的住宅电话号码。

差旅计划制订完后，要向上司报告，依其指示决定旅程。

小·知识

几种常见的商务旅行

洽谈业务、参观访问、出席会议、签订合同、实地考察。

项目模拟

远东科技有限公司张总经理拟于今年 10 月中旬赴意大利进行贸易谈判，公司办公室秘书小梅接到为张总制订一份商务旅行计划的任务（未给出的材料可根据实际情况自行补充）。

任务与要求

1．掌握商务旅行计划书的内容。

2．模拟秘书小梅为张总经理起草赴意大利的商务旅行计划书。

训练说明

1．本项目可安排学生在模拟办公室、计算机机房或教室等场所进行演练。

2．模拟起草商务旅行计划书的书面文稿或制订电子文本。

补充训练

1．某公司主管销售的孔副总将于今年 11 月带着公司的产品去日本东京参加一个博览会，请你为孔副总收集一些有关日本的背景资料，并为他制订一份商务旅行计划。

2．请你为张明经理从北京到广州出差制订一份旅行计划。

商务旅行计划参见表 5-1 的样式。

表 5-1　旅行计划表（XX 经理）

日　期	时　间	交通工具	地　点	事　项	备　注

二、制作旅程表

情境创设

胜利商贸公司张明总经理 6 月 18 日至 20 日到美国进行商务洽谈，秘书钟珊接到为总经理做好旅行前的准备工作的任务。在制订商务旅行计划前，钟珊首先对公司差旅费用、交通、食宿等级标准范围的有关规定及程序清楚明了。钟珊按预定的日程表和上司的计划要求、意见，制作了一份张明总经理的旅美日程表，内容详尽，并将每日的日程表打印在纸

上，并按时间顺序进行编号，供上司使用。上司阅后十分满意。

表 5-2 是钟珊为张明总经理制作的旅程表。

表 5-2 张明总经理旅美日程表

北京—纽约 6 月 18 日至 20 日	
时　　间	日程安排
6 月 18 日 （星期一） 上午 9:15 晚上 19:45 晚上 20:30	 乘中国民航 CA983 次班机由北京至纽约。 抵纽约（乌云小姐接），住 Francis 旅馆。 与格兰特（Grant）先生在旅馆共进晚餐。
6 月 19 日 （星期二） 上午 9:30 中午 11:10 下午 15:00 晚上 18:30 晚上 19:30	 与格兰特在公司会议室会谈（需用的 03 号文件在公文包内）。 与格兰特先生共进午餐。 与格兰特先生继续会谈（需用的 04 号文件已备于公文包）。 在旅馆用晚餐。 拜访李纪先生（乌云小组陪同，礼品在手提箱内）。
6 月 20 日 （星期三） 上午 8:30	 乘 CA984 次班机回京（刘江先生接）。

公司文秘人员能够为上司制订商务旅行计划和旅程表，根据制订旅行计划和旅程表的注意事项，要想做好商务旅行的准备工作，文秘人员应细致周到地为上司安排好，不能出半点差错。



知识点精讲

秘书要为上司的商务旅行提供一流的优质服务，除为上司筛选相关信息资料及做好其他准备工作外，很重要的一项工作就是制订一份合理的旅程表和工作计划表，使上司在有限的时间内，有条不紊地高效率完成预定任务。

所谓旅行日程安排就是关于对上司的会议、面谈、出差、访问等做出计划、实行、变更及调整的管理活动。概括地说，是指秘书为使上司能够有效发挥其功能所做出有关日程安排方面的辅助活动。

旅程表是按预定的日程表和上司的计划要求、意见而制订的。旅程表的内容一般比旅行计划更详尽，秘书要将每日的日程表打印在纸上，并按时间顺序进行编号，供上司使用。

1．商务旅程表的内容

一份清清楚楚的商务旅程表主要包括六项内容，即日期、时间、地点、交通工具、具体事项和备注。

（1）日期。指某月、某日、星期几。

（2）时间。一是指旅行出发、返回的时间，包括因商务活动需要到两个或两个以上的国家或地区的抵离时间和中转时间；二是指旅行过程中各项活动或工作的时间；三是指旅行期间就餐、休息的时间。

（3）地点。一是指旅行抵达的目的地（包括中转的地点），目的地的名称既可以详写，

即哪个国家、哪个地区、哪个公司，也可以略写，即直接写到达的公司名称；二是指旅行过程中开展的各项活动或工作的地点；三是指食宿地点。

（4）交通工具。一是指出发、返回的交通工具；二是指商务活动中使用的交通工具。

（5）具体事项。一是指商务活动内容，如拜访、洽谈、会议、宴请、娱乐活动等；二是指私人事务活动。

（6）备注。记载提醒上司注意的事项，如抵达目的地需要中转的中转站名称，休息时间，飞机起飞的时间，或需要中转时机场的名称、时间，或某国家为旅客提供了特殊服务等，或开展活动和就餐时要注意携带哪些有关文件契约，应该遵守对方的民族习惯和礼仪等。

旅程表的内容除包括行动计划以外，还应将必要的信息尽量详细地写入，如旅馆名、所在地、电话号码；当地的联系人姓名、地址、电话号码；会晤者的名字、企业名、所在地、电话号码；如海外出差时，应记住驻当地的中国大使馆所在地、电话号码。

旅程表应一式三份（或几份），一份存档，一份给上司及其家属，秘书存留一份。

2．编制商务旅程表的注意事项

要编制一份切实可行的商务旅程表，秘书必须注意以下几点：

（1）要明确上司旅行的意图、目的地、旅行时间、到达目的地后商务活动计划；

（2）了解上司对交通工具及食宿的要求，熟悉公司对出差的有关规定；

（3）向公司所在国家的有关服务机构或向旅行目的地享有盛誉的旅行机构索取有关资料，了解当地乃至其全国各交通（航空、航海、铁路、公路）工具的运行情况，旅行路线，旅馆环境情况，目的地的货币，外汇管理规则，经商特点及有关护照、签证、健康规定等常识，需要中转时，尽量选择衔接时间在 2～4 小时的班机，将因中转而导致的时间浪费情况减少到最低限度；

（4）制订行程计划时，若能直接利用定期航班的航线来设计旅行路线则尽量做到；

（5）编排计划时，在时间一栏中必须考虑时差的变化，买机票（车票、船票）时也要注意时差；

（6）拟订几个旅行方案，与上司共同讨论，最后选定最佳方案。

（7）制作旅程工作计划表时要清楚标明离开和到达的时间且都应以目的地时间为准，秘书应熟悉国际时间计算的方法。

3．日程安排的基本要求

（1）统筹兼顾。从组织的全局出发统一筹划，又要兼顾领导的实际情况。

（2）效率原则。日程表的安排要体现效率原则。

（3）突出重点。采用 ABCD 法则，其中的 A 是指先做重要而紧急的任务；再做重要而不紧急的任务，即 B 类事务；后做紧急而不重要的工作，即 C 类事务；再处理 D 类，可做可不做的事务。

（4）留有余地。安排领导的时间要留有余地，不要安排得过于紧密，要给领导一定的充裕时间。

（5）适当保密。领导的日程安排一般都是自制成一览表的形式。日程表给领导一份，给秘书科长和其他领导一份，再就是有关科室和司机一份。不过，给科室和司机的日程表内

容不能太详细，以防泄密。

（6）事先同意。在安排领导的日程表时，不论是一般的工作还是重要的工作，都要事先得到领导的同意。



项目模拟

兴达印刷机械有限公司徐总经理拟于今年 10 月 10 日至 12 日赴法国进行贸易谈判，公司秘书小荷接到为徐总制订一份商务旅程日程安排表的任务（未给出的材料可根据实际情况自行补充）。



任务与要求

1．掌握商务旅程日程安排表的基本内容。

2．模拟秘书小荷制订商务旅程日程表。



训练说明

1．本项目可安排学生在模拟办公室、计算机机房或教室等场所进行演练。

2．模拟制订商务旅程日程表可分组进行，每个小组根据项目情景提交一份商务旅程日程表。



补充训练

请你为你校校长编制一份到英国进行商务旅行的旅程表。

三、办理出国手续



情境创设

坐落在杭州的某低压电器公司近年来一直注重企业的自身发展，在新产品的研发、产品质量稳定率及销售渠道建设等方面，都走在了同行的前列，企业由此进入欧洲市场。企业高层人员、技术人员及营销人员到外地或外国出差日渐频繁。

李燕毕业于某职业学校国际贸易专业，由于公司今年未聘到秘书专业的大学毕业生，因此让李燕担任秘书工作，一方面让李燕熟悉公司的机构、工作流程及业务；另一方面，可以发挥她外语方面的特长，为公司翻译一些资料，外宾来访时还可充当翻译。

上班没几天，李燕碰到了一件难事。

公司行政会议研究讨论了近期工作安排，其中包括两位领导外出的情况。一是黄总经理到北京出席 5 月 8 日至 9 日召开的全国低压电器行业发展论坛，5 月 12 日下午参加成都举行的企业家沙龙，5 月 14 日上午还要出席本公司的一个新产品推广会议。考虑到北京论坛与成都的沙龙尚有一定的空隙，黄总有意在北京期间拜会北京某低压电器公司的领导，同时，走访信息产业部科技情报处，并到公司驻北京办事处，听听他们下半年的打算，并做些沟通。二是由于黄总活动已排满，原定 5 月上旬到美国 P 公司参观，现只能由主管技术的施副总前往，而施副总从未出过国。

令李燕犯难的是，会议决定让她负责两位领导商务旅行的一些准备工作，包括预订机

票、联系住宿、资料准备、办理护照等。

为上司办理出国手续是公司文秘人员在商务活动中的一项重要工作。上司在商务旅行前，秘书要为上司做好旅行前的各项准备工作，包括预订机票、联系住宿、资料准备、办理护照等，这些都是很重要而又要求细致周到的工作。案例中令秘书李燕犯难的是她从未办理过出国手续等，因而在工作中还需要多多学习与实践。



知识点精讲

1．出国旅行手续的办理程序

（1）撰写出国申请

① 出国事由。

② 出国路线（外国公司所在国名称）。

③ 出国日程安排，包括出国时间，在国外活动的时间、地点，回国时间等。

④ 出国组团的人数。

申请文书后面要附出国人员名单和外国公司所发的邀请函（副单），出国人员名单要写清姓名、年龄、性别、职务、职称等内容。

（2）办理护照

① 携带有关证件。主管部门的出国任务批件，出国人员政审批件，所去国有关公司邀请书，还要准备好 2 寸正面免冠半身相片等。

② 因公出国人员的护照应到外交部或其授权的机构办理，因私出国人员的护照由公安部授权的机构办理。

③ 认真填写有关卡片和申请表。

④ 拿到护照后，应检查姓名、出生年月、地点是否填写正确，并在签字格上签字。

（3）办理签证

① 我国政府规定，因公出国的中国公民出入国境凭有效护照可不办理签证，而持因私普通护照出入国境的中国公民必须办理中国的签证。

② 因公出国的人员前往国家的签证可到前往国驻我国大使馆或领事馆直接联系申办签证；或是委托权威可靠的签证代办机构（如中国旅行社总社签证代办处）代办；也可以委托前往国家洽商的公司到前往有关国家的使（领）馆办理。

③ 办理签证要交上护照并填写一份签证表。

④ 取得签证后，检查签证的有效期及是否签字盖章。

（4）协助办理《国际预防接种证书》（即“黄皮书”）

① 出国人员在办理了有效护照和签证后，应持单位介绍信到所在地的卫生检疫部门进行卫生检疫和预防接种，并领取“黄皮书”。

② 当拿到“黄皮书”后，应该进行认真查验，查验的内容有填写的内容是否符合本人情况（姓名、出生日期和性别）、医生的签字、检疫机关的盖章是否清晰、应该接种的项目是否填写。

（5）协助办理出境登记卡

在办妥上述各项手续后，秘书再携带出国人员的护照、户口簿、居民身份证办理临时出国登记手续。

（6）订购机票（船票、车票）

① 可在国内各航空公司及其他售票代理点办理购票手续，也可在外国航空公司驻我国的办事处购买。

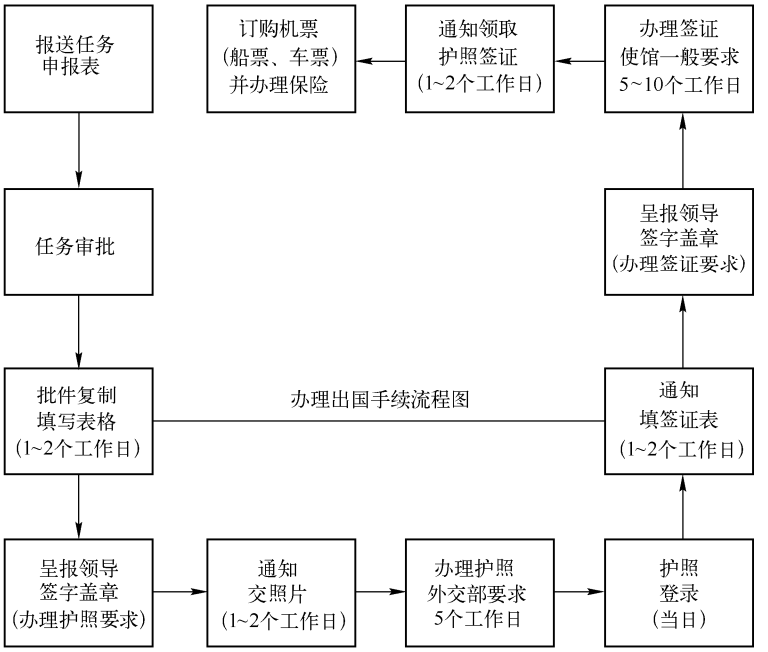
② 购买国际机票需出示护照。

③ 拿到机票后必须对票面进行查验。查验的程序一般是查验姓名的拼音是否与本人护照或其他有效证件中的拼音相符；全部航程的每班航班是否都有乘机联，每一联的黑粗线框内的内容是否与原旅行计划相一致；每个航班起飞和降落的时间、机场名称；是否在订座栏内填好“OK”；是否有涂改或填写不清楚的地方；是否盖有公章。

如果所到国有接待，这时就可以发出通知，最好以书面形式通知，内容包括航班、航船号或火车的车次、起程地点、到达口岸名称和时间、前往的人数等。

（7）办理保险。通过代理人直接由保险公司安排，使用于意外事故，如医疗及行李丢失等。

2. 办理出国手续流程图





相关知识

护照：某国公民出入本国国境和在国外旅行或居留时，由本国发给的一种证明公民国籍和身份的合法证件。我国的护照分为外交护照、公务护照、普通护照三种，普通护照又可分为因公护照和因私护照两种。

签证：一个主权国家在本国或外国公民所持的护照或其他旅行证件上的签注、盖印，以表示允许其出入本国国境或者经过国境的证明。若把护照看成是身份证，签证就是出入证，我国的签证一般在护照上。

“黄皮书”：即预防接种证书，其英文名为 International Certificate of Vaccination，它是国

际卫生组织（WHO）为了保障出入国境人员的人身健康，防止某些疾病传染、流行所要求的证明。

时差：国际上规定，以英国格林尼治时间（GMT）为标准时间，地球的两个半球分为东八区和西八区，东八区时间比 GMT 早，西八区时间比 GMT 晚。对于出国人员来说，调整时差是必不可少的。通常计算方法是以经线划分，即格林尼治以东，每 15 度加 1 小时，格林尼治以西，每 15 度减 1 小时。表 5-3 为主要国家时差表。

表 5-3　主要国家时差表

英（格）	中+8	法+1	美（纽）–5	澳+10	加（太平洋沿岸）–8
1:00	9:00	2:00	前一日 20:00	11:00	前一日 18:00
8:00	16:00	9:00	3:00	18:00	0:00
17:00	次日 1:00	18:00	12:00	次日 3:00	9:00
21:00	次日 5:00	22:00	16:00	次日 7:00	13:00

出入境手续：

① 边防检查。很多国家由移民局负责，主要是填写出入境登记卡片（有时在飞机上填写）、交验护照、检查签证等。有些国家免办过境签证，并允许旅客出机场到市内参观，只是将护照留在边防并领取过境卡片，返回时再换回即可。

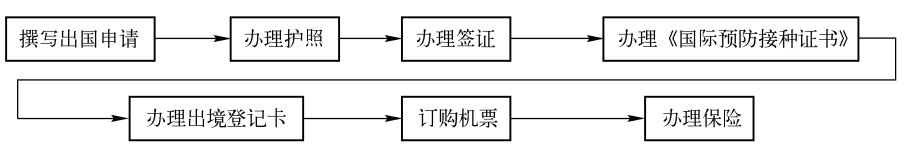
② 海关检查。一般仅询问是否有需要申报的物品，或填写旅客携带物品出入境申报单，必要时海关有权开箱检查所带物品，持外交护照者一般可免检。各国对出入境物品管理规定不一，一般烟、酒等物品按限额放行；文物、武器、当地货币、毒品、动植物等为违禁品，非经特许不得出入国境。

③ 安全检查。近年来由于劫持飞机的事件时有发生，因此，各国对登机的旅客一般都要进行一定的安全检查，主要是禁止携带武器、凶器、爆炸物等。检查方式包括搜身、过安全门、用磁性探测器检查、红外线透视等。

④ 健康检疫。交验“黄皮书”，有些国家有时免验。为防止国际间某些传染病的流行，各国都有到本国旅行需进行某种预防接种的规定，如种牛痘、防霍乱、防黄热病的接种等。这些接种的有效期限分别为牛痘自初种后 8 天之复种日算起 3 年内有效，预防霍乱自接种后 6 日起 6 个月内有效，预防黄热病自接种后 10 日起 10 年内有效。

知识点归纳

出国旅行手续的办理程序图



项目模拟

杭州某公司的秘书李燕为了完成公司领导的商务旅行计划，足足想了一天，制订好计划书后，立即交给了黄总。计划书全文如下：

公司领导商务旅行计划书

根据公司行政会议的安排，黄总将于 5 月 8 日抵达北京出席会议，施副总将于 5 月 9 日赴美国考察，具体安排如下：

1．黄总计划

5 月 7 日，黄总乘飞机到北京，联系一家四星级酒店。

5 月 8 日至 9 日，出席全国低压电器行业发展论坛。

5 月 10 日至 11 日，拜会北京某低压电器公司领导，走访信息产业部科技情报处，到公司驻北京办事处商议下半年的工作。

5 月 12 日，乘飞机到成都，联系一家四星级酒店，出席下午的企业家沙龙。

5 月 13 日，乘飞机返回杭州。

5 月 14 日上午，出席本公司新产品推广会议。

准备物品有：钢笔、笔记本、公司简介、名片、照相机等。

2．施副总计划

5 月 8 日，办理护照。

5 月 9 日，乘飞机赴美国华盛顿，安排三星级酒店。

5 月 10 日至 11 日，考察美国 P 公司。

5 月 12 日，乘飞机赴纽约观光。

5 月 13 日，乘飞机返回杭州。

5 月 14 日上午，出席本公司新产品推广会议。

准备物品有：钢笔、笔记本、公司简介、名片、照相机、美元、礼品、美国地图等。

黄总看完计划书后，皱着眉头问：“这叫计划书吗？这种计划我还让你安排？哪有明天去美国今天办护照的？美国与中国的时差呢？”

李燕的脸一阵阵红了起来，起码她已认识到学国际贸易专业的居然把时差给忘记了，更别提她从未接触过的差旅事务的安排了。

任务与要求

1．完成一份黄总的商务旅行计划及一份旅程表，并交给黄总审阅。

2．模拟演示为施副总办理出国手续。

3．模拟演示为两位老总出行做具体的准备工作。

4．由于施副总是第一次出国，应提醒他注意相关问题，并告诉他出入境手续的办理情况。

训练说明

1．本项目可选择模拟办公室或教室进行，也可在计算机上直接完成商务旅行计划和旅程表。

2．对商务旅行计划要求精确到具体的时间，如上午几点到几点；对旅程表要求写出具体的航班时刻表。旅程表参考样式见表 5-4。

表 5-4　XXX 经理赴 XX 日程安排表

××（地点）—××（地点） 年　月　日		
日　期	时　间	日 程 安 排

补充训练

1．公司施副总本周要到上海与经销商王某在国际大酒店共进午餐（12:30），当天晚上 7:00 要参加杭州的西湖博览会开幕式。请查阅适用的火车时刻表，为施副总安排行程。

2．为施副总预订国际航班的机票时应注意哪些问题？模拟演示秘书打电话，为施副总预订一张 12 月 18 日飞往华盛顿的机票。

相关链接

如何办理因私出国手续

公民因私事申请出国，凭居民身份证、户口簿或其他户籍证明，即可向本人户口所在地的市、县公安局出入境管理部门领取公民因私事出国申请审批表。

公民因私事出国申领护照，须向本人户口所在地的市、县公安局出入境管理部门提出申请，回答有关的询问并履行下列手续:

（1）交验居民身份证、户口簿或其他户籍证明。

（2）提交填写完整并贴有本人近期正面免冠照片的“申请表”一式两份和 1 张照片（照片规格为小 2 寸，32mm×40mm）。

（3）提交与出境事由相应的证明（外文材料须经翻译公司审核、翻译）。

与出境事由相应的证明是指:

① 出国定居须提交前往国家政府主管机关或驻华使、领馆的定居许可证明或拟订居住地亲友同意去定居的证明。

② 出国探亲访友须提交亲友的邀请信和邀请人在前往国的居住证明。

● 邀请信。具备下列条件之一即可:

✧ 正式邀请信;

✧ 有邀请内容的普通信件。

● 邀请人在前往国的居住证明。具备下列条件之一即可:

✧ 邀请人在前往国的居留资格证明;

✧ 邀请人在前往国正在使用的有效身份证件的复印件。

✧ 其他经出入境管理部门认可的能证明邀请人在前往国合法居留的证明。

归侨、侨眷凭其户口所在地的市、县侨办或侨联出具的归侨或侨眷证明，已离、退休的公民、60 周岁以上的公民和随父母（或监护人）出国的未满 16 周岁的公民，凭其所在单位或户口所在地派出所出具的意见，免交亲友的邀请信和邀请人在前往国的居住证明。

③ 出国继承财产须提交有合法继承权的证明。

④ 个人出国就业须提交在前往国具有法律效力的聘请、雇用单位或者雇主的聘用、雇用证明。具有法律效力的证明是指经前往国公证机关公证和我驻外使、领馆认证的证明。由劳务公司协助办理的出国劳务人员，须提交有外派劳务经营权的劳务输出机构确认的申请人劳务输出证明；由境外就业服务机构协助办理出国就业的，须提交有境外就业经营权的境外就业服务机构确认的申请人与境外雇主签订的就业合同。

⑤ 自费出国留学须提交接受学校入学许可证件和必需的经济保证证明。具有大专以上学历人员申请出国自费留学，须提交省一级教育主管部门出具的“自费留学资格审核证明”；出国学习宗教课程（含前往宗教院校学习）的，须提交省级以上宗教局出具的同意证明。公派出国留学人员（含国家公派和单位公派留学人员）出国留学须提交填写完整的“公派留学人员申请护照登记表”。

⑥ 出国从事其他非公务活动，须提交国外相应的邀请函件。属出国进行文化交流的，须提交省级以上文化部门出具的同意证明。三资企业或境外商社常驻机构等连续工作一年以上的外省（区、市）暂住人员，因本企业业务需要出国，由申请人向工作单位所在地、市公安局出入境管理部门提出申请，经地、市公安机关出入境管理部门审核后报省级公安出入境管理部门。省级公安机关出入境管理部门将符合条件的暂住人员情况报其常住户口所在地同级公安机关出入境管理部门核查后，依法审批发照。

（引自：http://rdcwh.qingdao.gov.cn）

四、旅行前的准备



情境创设

徐总经理赴德国旅行前夕，虽然旅行计划表早已印制完成，但总经理的秘书小刘还是按例挑灯夜战、通宵达旦地为上司做好了旅行前的各项准备工作。首先是文件类，如卷宗几本、合同书、文件、旅程表、会议议程等，这些都是最重要的也是最花时间的；接着是随行物品的准备工作，如礼物、相机、名片、名片簿、机票、护照、现金（兑换成所需外币）、照片等，这些是最琐碎却又少不了的；然后是总经理私人物品的准备；最后则是打包的功夫，样样马虎不得，只为让总经理旅行顺利、出行成功，为公司创造更好的业绩。

而小刘按例还会担心出差资料做不完、总经理赶不上飞机、司机睡过头、高速公路塞车、合作伙伴等，终于一切打点妥当，出发上高速公路了（当然小刘也会在车上），要分秒必争……

总经理上飞机后，小刘则飞奔到公司与对方再次确认接机的人（先前已通知），同时把日期、时间、地点、同行几位人员、行李有多少、需要几辆车接机等再确认一次（以防出发前的变动）。出行前有一件值得一提的事就是订机位，看似简单其实不容易，因为我们往往为了配合客户时间争取订单和时效，或要连续会见不同城市的客户，行程迟迟无法确定，有时订机位只好一改再改、三改四改，要改好几次，同时要想怎么订最省时、最省钱，还好有自己人在旅行社工作，或者把旅行社的人变成自己人，以便随时应付所需。

从案例中可得知：商务旅行前的准备工作做得好不好，对上司的旅行影响极大。有时能否把握好合作的商机，与公司秘书筹划商务旅行准备工作的好坏有直接的关系。在上司商

务旅行前，秘书应协助上司做好有针对性的准备工作，如预订车票、机票，预订房间，准备随身携带的用品，预支差旅费等，并提醒上司按商务旅行计划实施，公司秘书应该为完成上司商务旅行做好充分的准备工作。从案例中，我们应该思考两个问题：①领导或上司旅行前，秘书要做哪些准备工作？②案例中这位秘书的做法有哪些值得我们借鉴？



知识点精讲

1．上司旅行前的准备工作

秘书在上司旅行前应落实的工作内容如下：

（1）审查选定最佳旅程表。秘书编制几个旅程方案供上司选择，待最佳方案确定后，秘书要将其打印成文。

（2）了解外汇信息，办理兑换外币。

（3）准备随身用品。如服装、拖鞋、洗漱用品等。

（4）准备文件。秘书要根据旅行目的为上司准备必须携带的各种文件，如谈判合同、协议书、科技或产品资料、演讲稿及目的地指南等，同时还要为上司提供有关国家的风土人情及各种礼节知识，使上司的商务活动圆满顺利。

（5）准备相关证件物品。如护照、签证、“黄皮书”、国际机票、外语名片（切不可忘记）、外币，以及其他必需的出国文件、证件等。

（6）做好旅行安排（参考一般商务旅行的做法）。

（7）注意时差问题。

（8）收集所到国家或地区的背景资料。

在国际交往中，无论是出国考察还是商贸洽谈，都会遇到各种不同的情况。对所到国家或地区的文化、习俗、礼节等常识的了解，可以使我们在外事中既能维护国家尊严，不卑不亢；又不失礼仪之邦的风范，以诚相待、以礼相待。

2．上司旅行期间及返回后的秘书工作

（1）秘书在上司外出旅行时的工作

如果秘书没有随上司一起出差，留守在本单位，那么他仍有许多工作要做。

① 检查上司遗漏的东西。秘书应检查上司是否还有遗漏的东西，如果突然发现办公桌上还有一份文件，是明天上司和对方签订协议时要用的，此时千万不能惊慌失措，而是要想办法把它给上司送去。办法一是用传真机传送过去，因为传真机现在已开始普遍使用；办法二是航空特快专递。秘书将文件寄出去后，还必须打电话告诉上司文件已经寄出。

② 抓住机会学习。上司外出旅行时，秘书应当把上司出差的时间当做一个自学的好机会，努力充实自己。

③ 电话的处理。在上司出差期间，如果有客人来电话找上司，秘书要认真做好电话记录，把打来电话的时间和内容记录下来。

- 如果事情比较重要的话，上司回来时，在接站时汇报；如果不急，就待上司上班后再说。
- 如果遇到重大突发事件，要立即向上司汇报。
- 如果这时上司正在开会或与客户会谈，电话也打不通，可以把电话打到宾馆，请对

方接电话的人写个纸条，让上司晚上回旅馆后再等自己的电话，或者给自己来电话。如果事情不是很保密，也可以把事情的大致情况告诉接电话的人，请他直接转告上司。

（2）上司旅行回来后秘书的工作

主要是做好上司回来时的接站工作和汇报工作。

① 秘书接站不单纯是因为上司出差劳累帮上司搬搬东西，更重要的是可以加深彼此之间的感情，并且还可以及时向上司汇报工作。有的上司责任心很强，他们身在外地却挂念单位的事情，回来后急于想知道自己不在单位期间所发生的一切，特别是出差之前悬而未决的一些问题的处理结果。

② 在汇报时，秘书不能给上司说得太多，使他有大雨倾盆之感。对于有些不是三言两语说得清的重要的事情，秘书可以先写个提纲。如果上司急于知道详情，可以先把提纲递给他。

③ 如果对方派人为上司送站，还要打个电话告诉他们，上司已经平安到达；如果是客户为上司送站，那么在电话里还要向对方表示感谢。



相关知识——差旅用品一览

商务活动文件资料	差旅相关资料	办 公 用 品	个 人 物 品
谈判提纲 合同草案 协议书 演讲稿 有关讨论问题的信件 备忘录 日程表 科技、产品资料 公司简介 对方公司的相关资料	目的地交通图 旅行指南 请柬介绍信 通讯录（地址、电话、传真） 对方的向导信函 日历 世界各地时间表	笔记本电脑 光盘或磁盘 微型录音机及磁带 照相/摄像机 文件夹 笔、笔记本 公司信封及信纸 邮票 手机 名片 现金、支票	护照 签证 身份证 信用卡 换洗衣服 洗漱用品 急救药品 旅行箱 车船票、机票



项目模拟

五洲实业公司的苏明先生将于 6 月 11 日至 21 日到某地出差。他通常都入住当地一家四星级旅馆，喜欢单人套房，房间里要有外线电话，凭窗可俯瞰波涛汹涌的大海，同时，他还想要一间能够召开会议的接待室。请你帮他在这个旅馆里预订他想要的房间，收费转到公司的账上。公司地址是××市通达路 87 号，账号为××××××××××××××××××××。



任务与要求

1．为五洲实业公司的苏明先生做好商务旅行准备。

2．为上司预订房间、车票等模拟项目训练。



训练说明

1．本项目可安排到学校模拟实验室、模拟办公室等场所进行，尽量提供仿真的实训环境。

2．本项目训练可分组、分角色进行，一组表演五洲实业公司苏明先生及文秘人员等，另一组表演某地四星级旅馆的工作人员。

3．本项目主要训练的事项是通过电话交流联系房间预订工作。

补充训练

北京某公司赵明经理将于 7 月 8 日乘飞机前往重庆，参加为期三天的会议。会后，他还要去成都某厂参观考察，预计 7 月 16 日返京。作为秘书，请你为赵经理做相应的准备，请列出上司商务旅行的准备事项。

相关链接

秘书商务技巧：怎样安排旅行住宿

一、住宿要求

上司出差，安排什么样的旅馆，一般都要根据他个人的喜好和习惯来决定。有的喜欢住清静优雅的小旅馆，不被人打扰；有的喜欢住富丽堂皇的高级饭店，这是一种身份的象征；有的喜欢住单人房间，单独行动；有的则喜欢两人合居一室，遇事好商量。

如果公务旅行的地方是第一次去，在那里有自己的子公司或事务所，就请他们为自己联系安排住处，这样既省心又省力；如果没有也不要紧，可以请当地旅游或交通部门介绍，或者自己联系正规、有信誉的旅馆。

此外，联系住宿时，还要根据上司在单位的级别和地位，以及他所能享有的住宿条件来安排。

二、预订房间

1．信息来源

秘书可以咨询公司旅行部或外面的旅行社，他们会根据要求帮助预订旅馆并提出建议。同时，还可以通过地图和旅行手册获取旅馆预订的信息来源。如果上司不熟悉所往城市，也没有指定旅馆，就可以翻阅当地的旅行指南，从中选择。根据旅行指南提供的联系方式，与旅馆直接联系，得知旅馆的确切方位、到机场的距离，以及收费标准、是否有打折等信息，这些初步调查可以为你的上司节省一笔开支。

2．使用预订服务

公司旅行部或外面的旅行社可以帮秘书办好旅馆预订，秘书还可以通过合适的软件，利用网络进入旅行服务。有些大型旅馆有免费电话，可以提供国内预订服务；有些航空公司既提供飞机票预订服务，也提供旅馆预订服务，秘书可以充分利用这些途径。

3．进行预订

进行旅馆预订时，要向公司旅行部或外面的旅行社提供住宿者的姓名、抵达时间及大概的离开时间、什么样的房间、有哪些特殊要求，如健身或运动设施、计算机和远程通信设施等。

（1）保证预订。如果预订需要保证或者确定，要事先声明，这样旅馆就会在第二天结账之前一直把房间留着；如果想取消预订，就要在旅馆结账之前打电话，索要一张取消号码存档，否则当天晚上就得收费。

（2）结账时间。询问旅馆的结账时间，在上司旅行之前，把结账时间放在备忘录里。如果是直接跟某个人联系，就要弄清楚这个人的姓名和预订号码，以备需要进一步时预订联系。

（3）房间位置。如果上司对房间有特殊要求，要根据他的要求来预订，尽量不要在一楼的房间。最好住在具有足够安全保障的旅馆，如提供代客泊车业务、锁死插销和电话号码保密服务等。

（4）确认预订。一定要拿到确认旅馆预订的传真或其他书面形式的证明，把确认信附在上司随身携带的旅行计划后面，这是一项很容易做到且十分重要的工作。

（引自：www．Gzu521．com）

第二节 时 间 管 理



知识目标

- 了解时间管理的内容
- 掌握工作时间表的内容和编写要求
- 了解工作日志的内容与编写要求
- 了解编制自己的工作日志



技能目标

- 掌握个人时间管理的 ABCD 法则
- 能够编制工作时间表
- 能够管理自己的工作日志
- 能够安排并管理上司的工作日志

一、编制工作时间表



情境创设

天地公司销售部经理第三季度会议较多，7 月的前两周要在上海开会；8 月的第二周要去香港参加 5 天会议；每月的最后一个星期五上午是销售部固定的部门会议；8 月最后一个星期三要参加公司的办公会议；7 月的第三周星期二要在公司召开销售会议，销售部经理秘书钟苗了解到这些信息，便协助经理制订了一份时间表（见表 5-5）。

表 5-5 天地公司销售部 X 经理第三季度工作时间表

周 次	7 月	8 月	9 月
第一周	上海会议	周一（上午）面试 3 位营销员 （公司小会议室）	休假
第二周	上海会议	香港会议	休假
第三周	周二：销售会议，传达上海会议精神 （大会议室）		
第四周	周五（上午）：部门会议	周三：公司办公会议 （公司大会议室） 周五（上午）：部门会议	周五（上午）：部门会议

通过上述案例可以看到：秘书钟苗编制的时间表既方便又清楚有序地显现了销售经理第三季度的会议情况。秘书不用背这些会议的时间和内容，而是通过一份时间表让经理和自己一目了然。



知识点精讲

时间管理是指在同样的时间消耗的情况下，为提高时间利用率而进行的一系列控制工作。人们通过时间管理可以做到科学、有效地安排和利用时间，创造更大的价值和效率。

秘书进行有效的时间管理是协助上司合理有效地利用时间的需要，也是秘书提高自身工作效率的要求。因此，管理好时间不仅有利于上司的工作，也有利于秘书自己的工作。

1．个人时间管理的技巧

（1）用 ABCD 法则排出工作的优先等级

重要的并紧急的工作，必须立即做、优先做，它们属于 A 类；重要而不紧急的工作，属于 B 类，应接着处理；紧急但不重要的工作，属于 C 类，有时间才做；既不重要又不紧急的工作，属于 D 类，可以暂不做。每日从 A 类工作依轻重缓急，循序着手，就能充分利用时间，取得最佳效益。法则如图 5-1 所示。

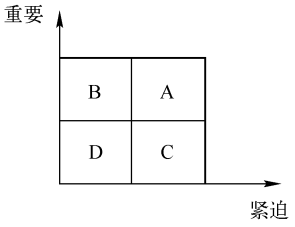


图 5-1　个人时间管理 ABCD 法则

（2）有效利用时间，事半功倍

时间既是一个常数，公平地分配给每一个人，又是一个变数，善用则多，妄用则少。珍惜时间，一分钟劳动就有一分钟的成果。为了有效利用工作时间，秘书应该做到如下几点。

① 明确自己的工作任务和职责。必须非常清楚在上司给你安排的工作任务中，哪些工作应由你亲自完成、哪些工作应协助他人完成、哪些工作不参与。

② 要区分常规工作和非常规工作。哪些是每日都有的工作，哪些是每周或定期的工作，哪些是无法预料、突然出现的工作。例如，你分管邮件的分类、拆封和分发，那么每日邮件一到就要立即处理，以免贻误紧急的信件，这就是你每日的常规工作。又如你负责办公用品的分发，这项工作不必要天天做，可以协商好定期进行。如果上司让你马上外出取文件，你就要放下手头工作，立即外出，这就是非常规工作。

③ 动脑筋思考，分清工作的轻重缓急，判断工作的先后次序，重要、紧急的工作先做，科学、有序、一项一项地完成工作任务，不是机械地来一件事做一件事。

④ 巧妙地运用一些方法，合理分配精力，精明地利用时间，以提高效率。如有些时候

可以合并同类任务，集中起来专心致志一次完成，避免多次重复；有的工作动动脑筋、思考周密，一次就能做好，不反复。

⑤ 使用办公辅助手段帮助组织工作。包括工作日志、时间表、计划表、日程安排或印制好的效率手册等，在上面编制日安排和周计划，帮助个人管理时间，使工作有条不紊。那些非常规的、重要的、紧急的或定时的工作，应在日程计划表中明显标注，以引起自己的注意，使那些无论如何要完成的事绝不拖到第二天。

⑥ 安排工作要适应整个流程的正常运转，不间断、延误或降低团队的整体效益。工作时，应考虑到自己只是团队中的一员，应考虑周围上下左右的同事们，特别是有些工作要相互接手和转交，要尽量在自己的范畴内多做些，给他人以方便。能与同事们协调地工作，团队的工作效率才会提高。

⑦ 要遵照组织制定的规章制度和有关工作的承办期限，不能只凭个人想象和爱好安排工作。例如，组织要求 E-mail 的回复应在收到后 12 小时内发出，秘书就要严格执行，安排进自己的工作计划。

⑧ 秘书应尽量坚持记载工作日志，通过时间和活动的详细记录，认真分析、评估自己利用时间的有效程度，有哪些不合理的安排，有哪些工作浪费了时间，有哪些做法给他人带来了不便，从而得到启发，继续改进。

2．工作时间表的内容与编写要求

时间表是管理时间的一种手段，它是将某一时间段中已经明确的工作任务清晰地记载和标明的表格，是提醒使用人和相关人员按照时间表的进程行动，有效管理时间、保证完成任务的简单方法。

（1）工作时间表的设计

年度时间表应将全年中企业的例行会议、重要的经营活动、已确定的商务出访等安排妥当。秘书可以参照上一年的时间表和新一年的工作部署来编制，力求内容简明概括、一目了然，详细情况在月时间表和周时间表中体现。

通常在办公室工作中，秘书要为领导们的会议或活动做月安排表或周安排表。月安排表的信息通常由主管领导召开办公会议，请其他领导提出下月计划，再结合集体议定的事项，由秘书制表，经主要领导审定并下发实施。也有的组织月底请各位领导将下月的安排或活动以口头或书面形式交给秘书综合整理，有矛盾冲突的加以沟通调整，然后将编制的月安排表交主要领导审定并下发实施。

周安排表是在月计划的基础上制订的，表中内容常在周五下班前或周一上午由主要领导碰头协商活动安排，加上平时收集的信息，由秘书填写在固定的表格中，经被授权人过目并印发给相关人员。周计划表如表 5-6 所示。

表 5-6　周计划表

时　间	星 期 一	星 期 二	星 期 三	星 期 四	星 期 五
9:00					
10:00					
11:00					
12:00					

续表

时　间	星　期　一	星　期　二	星　期　三	星　期　四	星　期　五
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					

工作时间表的时间跨度越小，填写的信息越要尽可能详尽、尽可能细致、尽可能明晰、尽可能准确，这才对实施者有指导意义。

从表 5-6 的内容上看，时间表可以填写许多内容，如各类会议、参观访问、庆典仪式、宴请活动、报告演讲、接待宾客、出差休假、公司例行要事等。时间表可以为一人使用，也可以供多人共同使用。

（2）工作时间表的编制和填写

① 根据需求确定编制时间的周期。

② 收集并列出该阶段的所有工作、活动或任务。

③ 发现活动安排有矛盾，主动与负责人协商、及时调整。

④ 按照时间顺序将任务排列清晰。

⑤ 绘制表格，标明日期、时间和适合的行、列项目。

⑥ 用简明的文字将信息填入表格，包括内容、地点。

在办公室中，也可以为多人执行工作的情况和行动编制时间表，表格中的行或列先填写人员姓名，使得人人都能通过时间表了解大家的工作日程。

知识点归纳

上司的工作时间表从时间安排上可分为年度时间表、季度时间表、月度时间表、周时间表、日时间表。

项目模拟

星期一秘书小周需要完成很多工作。她迅速地开始逐一完成各项工作，搞得手忙脚乱，临近下班时间，仍有部分工作没有完成。

秘书小周需要在周一完成的工作事项如下：

（1）给某客户打电话，与对方联系上司下周四将与他约会的事宜；

（2）复印下午部门经理会议所要讨论的报告及会议日程表，每人一份（8 人，每人 10 页）；

（3）给人力资源部门写报告，申请今年的休假日；

（4）复印一份将给某客户的答复信以备存，原件邮寄给对方；

（5）拆封、分类和分发今天收到的邮件；

（6）布置当天下午要使用的会议室，准备茶水和咖啡；

（7）为上司预订周末去天津的火车票（北京出发）；

（8）将财务部新发的办公经费报销规定复印一份以备份，原件放置于文件传阅夹中给部门同事传阅；

（9）在做这些事情的同时，她还接待了 3 位访客，接了几个电话。

任务与要求

1．模拟本案例中秘书小周星期一工作的情景。

2．模拟秘书用 ABCD 法则排出工作事项的优先等级。

训练说明

1．本项目可选择学校模拟办公室、模拟会议室或教室等场所进行。

2．情景演示可分组进行，根据提供的材料分角色安排工作进程。

补充训练

1．假如你是某集团分公司的秘书，每周末你都了解上司及同事下周的活动情况并将可以公开的信息记载在办公室人员行踪表上。你已经统计了下周全办公室 5 人的活动情况，请设计一份办公室人员行踪表，并把工作内容记载到行踪表上。

张国全：周一上午参加全公司经理例会，周三下午去总部开会。

庞　青：周三下午去总部开会，周五上午拜访客户。

朱彩蓝：周二全天参加公司安全培训。

刘方刚：周三上午拜访客户，周五上午去医院看牙医。

童　杉：周二上午参加财务部会，周四、周五出差去太原开会。

2．某公司上司 9:30 左右到公司上班，立即到董事长室开会，因此今天没有确认日程表及接受上司指示的机会，在这种情况下，他交给文秘人员以下六张便条。

便条一：中山特产公司的李先生送来礼品，要写一封致谢信。

便条二：北京经济发展有限公司的顾先生要来公司访问，要紧急约会。

便条三：明天例行会议以前要准备好资料；由于到东南亚接洽商务顺利归来，要捐款 5 万元给慈善基金会。

便条四：挚友林教授 1 月 28 日生日宴会，准备出席，请准备礼物。

便条五：联谊会胡先生可能约我下星期打高尔夫球，他说 1 月 20 日左右会打电话给我，要确认约定的时间。

便条六：原订 1 月 25 日去英国出差 3 天左右，临时希望提前在 1 月 22 日左右起程，请替我更改机票时间。

要求：

（1）先判断以上六项工作的优先顺序，并将它们填写在自己的笔记上。决定优先顺序要仔细配合上司的日程表，并注意轻重缓急以决定文秘人员的工作顺序（见表 5-7）。

（2）在笔记上简明扼要地填写各种工作的处理方法，可以书写在笔记下方或特别注意事项栏内。

（3）在思考处理的方法时，可以一边处理工作，一边查核工作的优先顺序，以及各项工作处理方法的追踪和完成，这样更有效率。

表 5-7　个人笔记样式

年　月　日							
优先顺序				处理方法			
		追踪	完成			追踪	完成
1				A			
2				B			
3				C			
4				D			
5				E			
6				F			
	特别注意事项						

二、编制和管理工作日志

情境创设

钟苗是某公司市场部秘书，一直填写自己和上司（市场部经理）的工作日志，打开2012年3月24日的日志，可以看到如表5-8所示的信息。

表 5-8　工作日志　　2012 年 3 月 24 日　　星期三

时　间	工作内容	备　注
9:00	部门会议，7楼705室，带相关文件夹和下发的会议日程表	
10:00		
11:00	确认上司与新客户的午餐安排	
12:00	午餐前，将3位应聘人的资料分别送往经理、副经理、人事经理审阅	
13:00	确认面试房间315室，摆桌椅，准备面试评估表	
14:00	安排应聘人赵枫伟面试40分钟，14:50安排应聘人孙璇面试	
15:00	15:40安排应聘人李渡克面试	
16:00	16:30面试小组讨论	
17:00	检查、准备上司26日报告的资料和计算机投影幻灯片	

点评:通过秘书钟苗的日志可以反映出市场部经理3月24日一天的工作主要内容。

上午9:00要召开市场部部门会;

中午要与新客户一起用午餐;

下午14:00要进行3位应聘人的面试工作;

下午16:30要组织面试小组进行讨论。

知识点精讲

1. 工作日志的内容与编写要求

工作日志应至少包括日期、时间、具体工作内容、备注等项。

编写工作日志的注意事项如下：

（1）企业的最高管理者必须大力推行，企业任何制度都会对员工起着一定的约束。制度对工作表现优良的员工是一种激励，对表现差的员工是一种鞭策，所以应该让员工深刻理解这一点。在此，企业的最高管理者应该以身作则，发现缺陷、重视缺陷并及时解决缺陷。

（2）为配合工作日志工作的顺利开展，企业的最高管理者应该建立激励和惩罚制度，以督促企业内部员工及时填写工作日志，必要时建议企业的最高管理者将员工的工作日志完成情况与员工的工资挂钩。

（3）秘书不仅要记好自己的工作日志，还要记好上司的工作日志，并且记录要及时。

2．编制、管理工作日志

（1）编制自己的工作日志

1）手工填写的工作日志。对于手工填写的工作日志通常要准备两本，一本为上司使用，一本为自己使用。使用时的工作方法如下：

① 提前了解上司工作和活动的信息，填入两份日志中，并于当日一早再次确定和补充。

② 提前在自己的日志上清楚地标出自己当日应完成的工作。

③ 输入或填写的信息要清楚、方便阅读，保持日志整洁，最好先用铅笔填写，确认后，再用水笔正式标明，还可以使用不同色彩的笔。

④ 输入或填写的信息要完整，标明各项活动的时间、地点、姓名、联络方式等必要的信息。

⑤ 输入或填写的信息要准确，当日出现变化情况时应立即更新日志，并告知上司出现的变化。

⑥ 在上司日志变化的同时，应更改自己的日志，并做好变更的善后工作。

⑦ 在自己的日志上要清楚地标出为上司的有关活动所做的准备，并逐项予以落实。

⑧ 协助或提醒上司执行日志计划，在需要时能帮助上司排除干扰。

2）电子工作日志。计算机程序现在可以提供日历、日志和计划的功能，并应用于联网的计算机中。有条件的秘书可以使用计算机电子日志来管理时间，通过计算机程序中的 Microsoft Outlook 可以打开个人文件夹，上面有今日的时间、本月和下月日历，只要输入工作任务即可。输入的方法和内容与手工填写日志基本相同。电子工作日志比手工填写日志用起来更方便，可以迅速修改和更新日志内容，且不留痕迹。

（2）管理上司的工作日志

秘书的一项重要责任就是节省上司的时间，保证上司高效率的工作。工作日志就是秘书协助上司通过与各方协商，对自己和上司的一天活动做出合理安排，并予以实施的辅助工具。无论手工填写日志还是电子工作日志，填写的信息内容应相同。

1）上司的日志内容。

① 上司在单位内部参加的会议、活动情况，要记录清楚时间、地点、内容。

② 上司在单位内部接待的来访者，要记录清楚来访者的姓名、单位详情、约会时间。

③ 上司在单位外部参加的会议、活动、约会等情况，要记录清楚时间、地点的确切细节、对方的联络方式等。

④ 上司个人的安排，如去医院看病等，以保证秘书不会在这段时间安排其他事宜。

⑤ 上司私人的信息，如亲属的生日，以提醒上司购买生日卡或礼物。

2）秘书的日志内容除包含上司的日志内容外，还需要有如下内容：

① 上司的各项活动需要秘书协助准备的事宜，例如，为上司某某会议准备发言稿、会议议程、订机票；为上司的某某会谈草拟合同和订餐等。

② 上司交办自己的工作，例如，为签字仪式联系地点、媒体等准备工作。

③ 自己职责中应做的工作、活动，如撰写半年工作总结、参加值班等。

3）管理上司的工作日志的注意事项如下：

① 秘书应确保上司日志信息的保密性，只给上司授权的人查阅。

② 要保持两本工作日志的信息一致和准确，若上司有了新安排，应立即补充，并且每天要进行检查和更新。

③ 秘书应熟悉上司工作习惯和约会时间的长短，每天最早和最晚可安排约会的时间，以便安排的约会符合上司的要求。

④ 秘书应熟悉上司用餐和休息的时间，以便安排约会避开上司的休息时间。

（3）工作日志的变化与调整

有时因预想不到的事情或对方的原因而必须改变日程安排，如果是我方原因变更安排，会造成一些有形无形的影响，甚至会影响企业的信誉和双方的依赖关系。因此，应尽量想办法将日程安排的变更限制在最小的范围内。

1）一般的工作日志内容变更包括：

① 原定结束时间超时；

② 追加紧急的或新添的项目；

③ 项目的时间调整、变更；

④ 项目终止或取消。

2）针对上述情况，秘书应注意如下内容：

① 安排的活动之间要留有 10 分钟左右的间隔或适当的空隙，以备活动时间的拖延或新添临时的紧急情况；

② 进行项目的时间调整、变更，仍然遵循先重要、紧急后轻缓的原则，并将变更的情况及时报告上司，慎重处理；

③ 确定变更后，应立即做好有关善后工作，如通知对方、说明理由、防止误解等；

④ 再次检查工作日志是否已经将变更后的信息记录上，不要漏记和忘记修改。

3．其他时间管理的工具

还有许多种简单的时间管理辅助手段，有助于秘书有效地分配和管理时间，如效率手册、时间表、待办文件夹、墙上计划板、商务通、值班表、“在不在”布告板等。这些表格的制作方法基本相似，目的也都是通过记录或可视化信息帮助人们记忆和相互之间的沟通。

4．注意事项

秘书在工作中要服从上司的要求，完成上司交办的工作。秘书是辅助和服务于上司工作的，上司交办的工作无论理解还是不理解都要按照要求完成，不能只考虑完成自己制订的小计划而贻误上司的工作和整个组织的大事。



项目模拟

林丽是一家五星级宾馆的总经理秘书。她只有高中文凭，最初在宾馆从事前台接待工

作，原总经理秘书突然辞职，因此，急需一名文秘人员代替，因为林丽形象比较好，工作细心周到，就被总经理调到办公室做临时秘书。林丽开始的时候有些紧张，感觉什么都得从头学，总经理的事情很多，稍有不慎就会出差错，对于一些小错误总经理不太在意，告诉她应该怎样做，要她下次注意就行。但是偶尔也有大的失误，如有一次总经理告诉她要午休一会儿，下午 3 点有个重要的会议，安排秘书林丽 2:45 叫醒他，结果林丽因忙于其他工作而忘记了 ，直到 2:55，总经理自己醒来，发现时间马上到了，很是着急，没来得及批评林丽就赶去开会了。林丽心里既自责又紧张，忐忑不安地等着总经理回来。

同时，她也在反思自己工作中的失误，又向其他部门的同事请教了一下，才发现自己的工作方法有问题。同事告诉她作为一个秘书，做事要比普通工作人员更加有条理，不能被大量工作淹没。要想做好工作，一定要先计划。每天、每月、每季度、每年都应该有计划安排表，还应该有日志、台历、备忘录、计算机化台历式日志等办公室辅助手段，这样才能把事情安排得有条不紊。林丽听后恍然大悟，想想自己以往工作基本上都是凭借不错的记忆力和热情，一旦累了，工作效率就下降了，问题也就跟着出来了。自此以后，她开始一点点学习制作计划表，随时翻阅，随时更新，后来工作当中出现的失误越来越少，领导也很满意，她也从临时秘书升为正式秘书，成为领导得力的助手。

任务与要求

1．秘书林丽在一开始的工作中犯了什么错误？

2．后来她怎样改正了自己的错误？

3．如果你也遇到同样的问题，你想到的解决方法有哪些？

训练说明

1．本项目可选择学校模拟办公室或教室等场所进行。

2．情景演示可分角色进行，让学生扮演秘书林丽和总经理的角色。

补充训练

1．在计算机程序中找到 Microsoft Outlook 程序，打开个人文件夹，将 “情境创设”中市场部秘书钟苗的工作日志输入，练习用电子日志来管理时间。

2．制订一份日工作时间表，将上、下午两大块时间分开，再按小时划分为几小段，根据本岗位的情况把你一天 8 小时的工作按照顺序安排好，下班时进行分析，小结自己在时间管理上的长处和短处。

3．向周围的老师（或同事、同学）请教学习 4 条他人有效利用时间的技巧，并用到自己的工作中，看看有没有效果。

4．根据下面的案例材料，请你为办公室秘书制作一份书面的工作日志。另外，将下面材料中的事项记录到电子工作日志并进行管理。

某外企总经理办公室秘书一天的工作

这是北京某外企总经理办公室工作秘书刘英一天的工作，她毕业于北京某大学中文系，在这家公司的总经理办公室已经工作了两年，顶头上司是公司副总，美籍华人，负责公司销售。

8:40　到达自己的办公室。

8:45　打扫上司的办公室、接待室等房间，查点备用物品。

9:00　上司到办公室。

9:15　为上司冲咖啡，确认当天的日程安排，通知总经理办公室主任在接待室接待预约好的客人。

9:30　如果有传真或电子邮件，根据上司的指示进行回复。

9:45　邮件到达后进行分拣，将紧急的信件和包裹分发给收件人。

10:00　接听电话，将前一天来访客人的数据输入计算机中的顾客名录，整理报纸杂志，剪报、扫描等。

10:30　接待客人，给客人沏茶等。

11:40　上司外出，将上司交代的文件打完。

12:00　午休。

13:00　回到办公桌前，上网查资料，接听电话等。

13:10　上司回到公司，给上司冲咖啡，报告电话留言，领回上司上次出差时的单据，核算出差费用。

14:00　根据总经理办公室主任的指示，复印并打印文件。

14:30　招待客人，为客人沏茶。

15:25　回到办公桌前继续起草报告（计划明天写完）。

15:30　为公司司务会准备咖啡。

16:00　帮总经理办公室主任写好信之后，通知快递公司将信取走；公司司务会结束后清理会场，打印出第二天上司的工作日程表，交给上司。

17:30　上司出门办事，整理未完成的文件。

18:00　下班。

除此以外，秘书还经常要预订饭店、为老板准备午饭、准备客户礼品、打扫秘书办公室、为会议准备茶水等。

第六章　信 息 管 理

如果把市场经济比做一片汪洋，大大小小的企业就是汪洋中的一艘艘帆船，政府的宏观调控是航线，企业的经营决策是罗盘，信息工作便是船上那一张张鼓满的风帆。现代社会，信息成了宝贵的资源，信息在社会经济发展过程中的作用日益增强，对于工作活动的成败至关重要。信息是决策的基础，管理的核心，是实现计划控制的前提，是办理事务的依据，它可以提高企业竞争力。秘书部门是企业信息的集散地，因此，文秘人员要实现自身的参谋助手作用，帮助领导实施科学管理，就要做信息收集、使用的有心人，努力提高信息素养和获取信息的能力，学会利用信息技术开展秘书工作。

第一节　信 息 收 集



知识目标

- 掌握信息收集的渠道
- 掌握信息收集的工作程序



技能目标

- 能够选择、运用各种信息收集方法
- 学会建立通讯联系索引卡

一、信 息 来 源



情境创设

丰收枣园有限公司刚刚成立不久，但是发展势头迅猛，产品销路畅通，销售额节节攀升。在经营的过程中，公司市场部工作人员的目光锁定在互联网（Internet）、农业部中国果业信息网、中国果品流通协会全国果品信息网、全国有关枣业单位信息网等各个网站；他们的“触角”深入到全国主要果品批发市场、全国枣业专家顾问的专题资料、枣生产、储藏、包装、加工、运销等事企业单位、专业协会、合作组织及枣农枣商等各个领域；他们通过各种信息渠道，广泛收集来自各个方面的信息。

在竞争日益激烈的市场环境下，信息作为可升值的资源已成为企业制胜的重要法宝，在企业管理中发挥着重要作用。本案例中，丰收枣园有限公司在发展之初，就充分认识到信息的重要性，重视从各个渠道对信息材料进行收集、积累，使信息这一资源在公司的经营活

动中发挥了重要作用。



知识点精讲

信息是事物存在的方式或运动状态的直接或间接的反映。信息的来源非常广泛，秘书可以通过多种渠道获取信息，根据工作的目的确定信息来源，并选择最佳信息来源。

1．信息收集的渠道

（1）大众传播媒介渠道。大众传播媒介包括广播、电视、报纸、期刊及其他文献载体，是现代社会获取信息的重要途径。特别是广播、电视已成为信息交流的重要载体，也是秘书获取信息的主要来源。

秘书要在大众传播媒介中搜寻新情况、新信息，有鉴别地收集有价值的信息，为工作活动提供咨询和参考。

（2）图书馆。到图书馆查找信息需查阅图书目录，填写索书单，办理借阅手续。

（3）联机信息检索渠道。联机检索是快速获取信息的有效途径，可快速收集信息网中所提供的各种信息。互联网上有许多搜索引擎，能使你迅速找到信息的系统。为保证搜索成功，需认真选择输入搜索引擎的关键词。

（4）供应商和客户。

（5）贸易交流渠道。利用各种贸易交流机会，在相互交流中获得能满足需求而又相对集中的信息内容。

（6）信息机构渠道。信息机构是信息源的集散地，是人们获取和利用信息的主要场所。秘书要善于利用信息机构所储存的丰富的信息资源，可委托信息机构定向收集相关信息。

（7）关系渠道。主要指业务往来关系、横向人际关系、纵向从属关系渠道。

秘书在业务往来中，要不失时机地了解相关法规、条例，收集信息；要善于与人交友，在人际交往中捕捉新情况、新动态、新信息，获取第一手资料；要善于在上级主管部门的指导监督工作中把握信息，在会见会谈、收文、办文中收集获取信息。

（8）调查渠道。调查是有目的、有重点、主动收集信息的重要方法。秘书陪同领导出差时，应利用考察、实地调查亲自感受和获取信息，深入了解、获取市场信息。

2．信息的特征

信息主要有客观性、时效性、可塑性、共享性、依附性、传递性、开发性、无限性等特征。

（1）无限性。无论是自然界还是人类社会，对客观物质世界间接和概括反映的人类思维都处于永恒的运动之中，因而信息在自然界中是普遍存在的。宇宙空间的事物是无限丰富的，所以它们所产生的信息也必然是无限的。客观世界的差异通过各种各样的信息反映出来。

（2）传递性和共享性。信息无论在空间上还是在时间上都具有传递性。信息在空间的传递称为通信，如把甲地的信息通过电话、书信、电子邮件等方式传递到乙地。通常把信息的发布者称为信源，把信息的接收者称为信宿，信息的通路称为信道。信息在时间上的传递称为信息存储，如把信息用文字符号记录在本上，也可以用文字、声音或图像符号记录在磁带、磁盘或光盘上。存储的信息可以过一段时间甚至很长时间以后再利用。

信源发出信息后，其自身信息并不减少，而且同一信源可供给多个信宿。这是信息的又一个重要特征，也称为信息的共享性。

（3）依附性。信息只有依附于一定的物质载体才能保存下来。信息依附的载体有语言、文字、符号、形体、表情等表意性载体，有声波、电磁波、网络等无形的承载性物质载体，还有纸张、磁带、光盘等有形的承载性物质载体。

（4）时效性。时效性是信息的价值作用随着时间的变化而变化的一种特性。信息只有在一定的时间内才能体现最大价值，过时的信息便丧失了使用价值。信息生成的速度快、数量多、运动频繁、时效快，且具有流动性、随机性和不规则性，因此，秘书必须具有信息的敏感性，及时收集、加工、存储、运用信息。

特别提醒

文秘人员在收集信息的过程中一定要注意信息的多种特性，为领导提供优质高效的信息服务。

项目模拟

对大学生就业活动而言，信息的收集是迈向成功的第一步。大学生择业过程中需要的信息大致包括四方面的内容。一是政策和法规信息。二是当前经济发展形势，社会各行业、各类企事业单位经营状况信息。国家经济形势直接影响用人单位的用人需要，从而影响就业形势。而在总体经济形势下，不同行业、不同性质的企事业单位各自的经营发展状况也各不相同，从而造成对不同专业人才的不同需求。另外，对某一具体的用人单位，它的经营状况、文化背景、发展前景、对人才的重视程度、工作条件、福利情况等，也是大学生应该收集的信息。三是就业活动安排信息，如什么时候召开企业说明会、什么时候举办招聘会等，这些信息也十分重要。四是成功择业的经验、教训信息。“择业过来人”的择业经验、教训，就业指导老师的切身体会等，都会为大学生的成功择业助一臂之力。

任务与要求

假如你是一位刚刚走出大学校门的文秘专业毕业生，应该从哪些渠道收集这些有用的信息呢？

训练说明

1．在择业过程中收集信息应该有明确的目的，收集的信息要对自己的就业活动有作用。这就要求同学们在收集信息时，注意所收集信息的准确性、客观性和全面性。

2．同学们把收集到的信息进行小组讨论，再进行汇总，以指导大家今后的就业活动。

3．信息收集活动不应该中断，而要连续进行，同学们在择业的每一个环节，都要注重信息收集。

补充训练

1．一年一度的招生工作关系着职业学校的生存与发展，信息的重要性不言而喻。谁掌握了信息，谁就拥有主动权。可以安排学生到学校招生办公室或校务办公室协助收集今年招

生工作所需的信息。

2．为了了解竞争对手的信息，可分组安排学生课外收集大众媒体中关于空调的广告，并进行分析。

二、信息收集方法



情境创设

鸿云商厦总经理办公室秘书小李从报纸上翻阅到一则气象信息：据当地气象部门的预测，该地区在当年的春夏之间，多为阴雨天气。她又打电话咨询了当地资深的气象专家，并上网查看了有关资料，判定了这则信息的可信度。于是她就把这则气象信息提供给总经理，并建议赶快购进雨具。总经理经过慎重考虑，采纳了她的建议，并迅速从香港、上海、广州等地购进了一大批各种雨具，不到半个月的时间，这批雨具销售一空，取得了很好的经济效益和社会效益。总经理很赞赏秘书小李的信息工作做得好。

秘书信息工作具有针对性、时效性等特点，因此秘书提供的信息要做到准确、及时、适用。鸿云商厦总经理办公室秘书做的这项信息工作之所以受到总经理的赞赏，是由于她及时提供的气象信息是针对当地今年春夏多阴雨天气，人们必然需要各种雨具。这则信息是小李通过阅读报纸得知，又通过咨询气象专家与上网查考等方法验证的，是有效信息，是真实可靠的，所以这则信息为鸿云商厦带来了良好的经济效益和社会效益。



知识点精讲

1．信息收集方法

（1）观察法。观察法简单、灵活，能获得较为客观的信息，但获得的信息量有限、深层次信息少，它适宜于对环境、人物、事件实际状况的了解。

（2）阅读法。获取信息方便，信息量大，涉及面广，适用性强，但书刊、杂志的信息中可能存在失真现象，要判断真伪。

（3）询问法。询问法包括人员询问、电话询问和书面询问。询问法灵活、实用，获得的信息价值大，但费用高、时间较长、规模小，要求秘书应掌握询问技巧，具备良好的素质和能力。

（4）问卷法。问卷包括封面信、指导语、问题和答案及其他信息。问卷法的步骤是设计问卷、试用和修改问卷、选定问卷调查方式、进行问卷调查、对信息进行统计分析。问卷法收集的信息客观，便于定量处理和分析，节省人力、费用和时间，效率较高。

（5）网络法。网络法可以不受时间、地域的限制，获取广泛、迅速、时效性强的信息。

（6）交换法。实现信息共享，获得信息及时、适用、针对性强，节省时间，但要注意自愿、保密。

（7）购置法。购置法能获得大量系统化、专业化信息，信息来源广，但费用高。

2．信息收集的工作程序

（1）明确信息收集范围。秘书要以服务单位的各项工作为目标，确定收集信息的范围。

（2）熟悉信息来源。信息的来源非常广泛，秘书要能够辨别各种渠道获得信息的可信度。

（3）选择信息收集方法。

（4）查找信息。根据主题、内容和用途，查找所需要的信息。

3．建立通讯联系索引卡

由于秘书工作的需要，应建立通讯联系索引卡，便于迅速找到通讯联系方式，及时进行业务联系。样式如表 6-1 所示。

表 6-1　通讯联系索引卡

单位名称			
地址			
工作人员姓名			
电话号码		传真号码	
备注			

温馨提示

在竞争十分激烈的工作活动中，没有超前的信息就难以制订有效的对策，就会处于被动的状态。因此，秘书收集信息要有超前性、预见性，要抢先捕捉信息，迅速加工传递，增强信息的指导性和预测性。

项目模拟

小赵是一家以经营销售科技类图书为主的图书公司总经理秘书，近段时间由于公司掌握的信息滞后，客源减少，销售量受到很大的影响。总经理为此一筹莫展，考虑再三，他决定任命小赵为信息部主管，负责收集市场信息，尽快改变这种不利的局面。新官上任的小赵开始忙碌起来，从信息收集开始着手，有条不紊地开展信息工作。在小赵的努力与带领下，公司的业绩迅速提升，总经理紧锁的眉头也舒展开了，小赵也受到了嘉奖。

任务与要求

1．安排学生翻阅报纸、书刊，查找与科技类图书销售相关的信息。

2．要求学生阅览相关网站，获取最新信息，并收集这些网址。

3．设计一份问卷调查，向公司原有的客户群收集对图书需求及建议的信息。

训练说明

1．可安排学生在阅览室或信息模拟室进行训练，问卷调查可分组进行。

2．查找信息首先要了解、确定信息资料的领域。

3．要注意信息资料的独到性、准确性、实用性，不能收集一些已经失去意义或者虚假的信息。

4．与公司客户交往，要注意态度真诚，讲求技巧，在交流中获取有价值的资料。人是信息的载体，不同的个体会给你提供不同的信息。



补充训练

1．关于竞争对手的价格信息收集，工作重点是掌握竞争对手的主销产品，或者与我们产品激烈争夺市场份额的那部分产品的最终最低零售成交价而不是它的挂牌价。安排学生选择当地两家势均力敌的电器销售公司，分组收集上述信息。

2．关于竞争对手的卖场信息，还要密切关注竞争对手最近有什么促销活动，在促销活动期间竞争对手的产品定价是怎样的，它的赠品是什么档次及如何赠送的，消费者的反应又是如何。节假日期间，教师可选定几家卖场，安排学生分组进行信息的收集。

第二节 信息整理



知识目标

- 了解信息分类的方法，理解信息分类的标准
- 了解信息校核的范围
- 掌握筛选、校核信息资料的方法
- 掌握信息分类、筛选、校核的工作程序



技能目标

- 能根据实际情况选择运用适宜的信息分类方法
- 学会甄别、筛选信息

一、信息分类



情境创设

华夏贸易公司原先是一家民营小企业，信息工作由秘书小田负责，由于信息资料不多，小田按时间分类法进行分类。近三年来，随着业务的不断拓展，公司经营范围由本地区延伸至全国各地，各种信息量猛增，但小田还是一如既往地按照原来的方法进行信息的分类工作。一天，公司总经理要查找一份关于××市一家贸易公司公关策划方面的资料。小田问总经理是什么时候的，总经理也记不清楚了。无奈之下，小田只好翻遍了近三年来的信息资料，花了半天的时间，费了九牛二虎之力，才找到了总经理要的那份资料。小田也深深感到信息分类的方法是得好好改变一下了。

信息分类的方法多种多样，在进行信息分类时，一定要考虑利用信息的需求，结合信息形成的特点，与时俱进，采用适宜的信息分类方法，就会使日后信息的查找与利用更加便捷，就会大大提高文秘人员的工作效率。

知识点精讲

1．信息分类的方法

（1）字母分类法。按照作者姓名、单位名称、信息标题等的字母顺序分类组合。分类规则容易掌握，操作方便，但某个字母下排列的信息较多时，查找费时。

（2）地区分类法。按信息产生形成所涉及的地区或行政区域等特征将信息分类，再按字母的顺序排列。此法便于查找具有地区特征的信息。

（3）主题分类法。按信息内容进行分类，信息最主要的主题名称作为分类的首要因素，能使相关内容的信息集中存放，方便检索，但分类标准不容易掌握。

（4）数字分类法。按数字从低到高的顺序排列，规则简单，通过在后面添加号码进行存储扩展。适宜计算机储存，适合大型信息系统，但查找信息比较费时。

（5）时间分类法。按信息形成日期的先后顺序分类的方法，仅适合于时间特性强的信息，如一个案卷内部的信息。

2．信息分类的要求

（1）讲究科学性、系统性、逻辑性和实用性。

（2）认真确定分类系统，明确分类标准和分类层次。

（3）准确归类，子类之间界限清楚，不互相交叉或包容。

3．信息分类的工作程序

（1）熟悉信息内容。翻阅信息，从题目和内容中了解信息的总体构成情况。

（2）选择分类方法。信息分类方法很多，秘书要根据信息的来源、数量、内容和各种分类方法的特性，考虑单位业务工作的需要，从便于保存和利用出发，选定分类方法。

（3）辨类。对信息资料进行主题分析，分辨其所属的类别。

（4）归类。对收集到的信息分门别类地组织起来，使信息条理化。

教你一招

针对分类结果，将每个字母、地区、主题等的文档使用特定颜色的文件夹或在文件夹外边加彩色标签区分信息类别；给索引卡涂上不同颜色，以便检索，这就是利用颜色、标签区分类别。

项目模拟

9月22日上海迎首个“无车日”，政府机关禁用小汽车

昨天，市政府新闻发言人焦扬宣布，经市政府常务会议同意，本市将于9月16日至22日在全市范围内开展首次“公共交通周”及“无车日”活动。9月22日“世界无车日”当天，全市政府部门、各级机关不得使用小汽车，国有企业则应带头不用小汽车，同时号召所有企事业单位、团体和市民积极参与。优先发展城市公交是解决特大型城市交通问题的有效手段，并有利于节能减排、改善城市环境质量。

焦扬介绍说，开展“公共交通周”及“无车日”活动旨在倡导优先选择公共交通的出行理念，进一步营造全社会支持公共交通建设，人人为节约资源、改善环境做贡献的良好氛围。

在 9 月 22 日“世界无车日”当天，本市中心城区将分设无小汽车倡导区和无小汽车示范区。活动当日，无小汽车示范区除出租车和特种车辆外，其他小汽车将一律禁止驶入。近期，本市公安交警部门将统一发布限行措施。

焦扬表示，今年首个“无车日”适逢周六，本市公交行业将在以往双休日的基础上再增加 10%～15%的运能，以确保市民出行。

据介绍，今后每年的 9 月 16 日至 22 日，本市都将举办“公共交通周”及“无车日”活动。

北京首个“无车日” 部分路段将只允许公交车辆通行

9 月 16 日至 22 日，北京将开展“城市公共交通周”及“无车日”活动。在 9 月 22 日“无车日”当天，天桥至珠市口、王府井至八面槽等路段，在早 7 时至晚 7 时之间为无小汽车区域，仅允许公共交通车辆通行。这是记者从昨天（8 月 31 日）从建设部召开的“中国城市公共交通周及‘无车日’活动”会议上了解到的。

据了解，北京市政府副秘书长李伟介绍，此次活动主题为“绿色出行、绿色交通、绿色奥运”。在“城市公共交通周”中将举行系列活动，具体内容包括，9 月 16 日，市领导和市属机关领导将乘坐公共交通出行，在二环、三环等地设立宣传站，呼吁大家乘坐公交出行等；9 月 17 日，号召文明乘车、排队上下车；9 月 18 日，新开 4 条郊区快速公交线路，包括密云、怀柔、顺义、平谷等地，方便城乡乘客快速出行，将确定新施划的公交专用道投入使用；9 月 19 日，将新增、更新符合欧Ⅲ和欧Ⅳ排放标准的公交车辆投入使用；9 月 20 日，举行地铁 5 号线开通试运营仪式，新开、调整公交线路 15 条，方便小区居民出行；9 月 21 日为“文明服务日”，由志愿者到公交、地铁车站展开志愿服务等；9 月 22 日为“无车日”，部分路段只许公交车辆通行等。

成都为我国首个“无车日”划定无车区

全国首个“中国城市公共交通周及‘无车日’”活动已进入倒计时，成都市作为 108 个参与城市之一，包括老年人免费乘车、无车区、公交驾驶员统一工作服等系列活动已基本确定。

9 月 22 日·“无车日” 无车区内公交出租照走

根据安排，在 9 月 22 日“无车日”当天，天府广场及附近区域被定为无车区。当天 7 时至 19 时，除公交车、客运车辆、专用车辆和特种车辆外，其他一切机动车将禁入该区域。据了解，无车区范围大致划定为顺城大街、大业路以西，新光华街、红照壁街、金盾路以北，东城根街（金盾路口至羊市街路口）以东，羊市街、西玉龙街以南。

成都市交委相关负责人表示，活动当天，经过无车区域的公交线路不会改变，但因禁止其他机动车辆进入，乘坐公交车的市民会较多，乘车会较平时拥挤。因此，活动当天市民可选择步行、骑自行车、乘坐公交车或打的到达无车区域。

16 日至 22 日·公共交通周市民免费参观交通展览

根据活动安排，9 月 16 日至 22 日为“公共交通周”，每天一场的系列活动将在全市掀起一场“绿色交通”的热潮。7 天活动中，市民可在每天的 9:00～17:00 时间段内，到四

川科技馆东南厅参观“2007 成都公共交通展”，同时还将免费领取乘车指南。17 日，在天府广场和全市各大公交站，市民可到设置的公交便民咨询台咨询；18 日，组织市民参观成都公交最新成果；19 日，感受成都轨道交通，组织市民代表参观地铁建设现场，了解成都轨道交通建设规划；20 日，公交集团将举行公交安全知识及服务竞赛，展示公交驾驶员最新工作装等。

重庆“9·22‘无车日’”只管制渝中区

当天 7:00—19:00 出入解放碑　两主干道交通管制

昨日（12 日），重庆交警部门正式公布了“无车日”的交通管制具体方案，渝中区是管制中心区域，当天驾车出入渝中区的市民请择道而行。

据交警总队宣传处处长崔路透露，这次“无车日”活动是我市有史以来首次参与世界性的交通大活动，交警总队按照市政府要求，做了精心准备，制定了可能出现的交通堵塞的排除预案。

管制·车辆

三类车可自由出入管制区。管制期内，有三类车辆可以不受“无车日”交通管制的限制，它们分别是公共汽车、长途客车、客运班车、出租汽车、自备交通车；执行特殊任务的制式警用车辆、军用车辆、救护车、工程抢险车；持有“‘无车日’活动特别通行证”的车辆。

交警总队表示，除上述车辆外，其他车辆禁止在管制路段内通行，如被禁车辆在管制期间闯入交通管制区域，将被暂扣证件至“无车日”活动结束，并按规定处罚。

管制·道路

渝中区两干道受限。此次“无车日”活动交通管制路段主要为渝中区北、中干道及其连接道路、解放碑步行街周边道路，具体的路段为中干道：大黄路口经长江路、中山三路、中山二路、中山一路、临江路、临江支路、民族路（沧白路）、新华路（小什字）；北干道：牛角沱经上清寺、人民路、北区路至临江门。

为方便驾驶员改道，交管部门设立了十余个交通控制点，严格控制车辆驶入，指挥其改道。

任务与要求

1．对于以上收集到的信息，宜采用哪种分类方法进行分类？
2．根据上述信息内容，拟写主题词。
3．编写一则综合信息。

训练说明

1．要求学生独立完成。
2．综合信息的编写要求简短、概括，用语准确。

补充训练

1．布置学生从当年的报纸和杂志上收集有关环保的信息，并进行分类，可分小组进行。
2．安排学生到校务办公室或档案室参观，了解学校信息的分类情况。

二、信息筛选



情境创设

昨日，一位政协委员向政协兰州市十二届二次会议提交了关于通过媒体筛选为民兴办实事的提案。

今年的政府工作报告和往年一样，又提出了 2008 年政府为民兴办的几件实事，这对广大市民来说是政府关注民生，解决民生问题的亲民措施，这一举措深受群众欢迎。但是，兴办实事的确定都是通过政府部门和单位根据自己的工作情况整理上报的，收集整理的渠道比较单一，有时存在一些本位的思考。有些实事解决了一个部门或单位的问题，却忽视了社会所急、群众所需的问题。建议今后政府兴办实事的筛选通过报纸、广播、网络等媒体向全社会征集，政府的相关部门将征集到拟办的实事进行筛选，再通过政府领导和专家论证来最终确定。

为民办实事应该解决老百姓最需、最急解决的问题。通过媒体征集筛选信息，一是能够选定社会最急、市民最需的问题；二是市民有了参与感，热爱兰州、建设兰州的积极性就会得到很大的提高；三是政府可以通过分析征集到的问题并制订社会、经济、政治、文化等方面的工作计划；四是体现了政府政务公开的诚意。



知识点精讲

1．阅读筛选信息资料的方法

（1）留意标题。根据标题判断信息资料是否与要求相符。

（2）复印、裁剪。对能满足要求的相关信息进行阅读，并对有价值的信息做记号、复印或裁剪。

（3）摘记。将有保存价值的信息摘录到手册或卡片上。

（4）标记说明。对筛选的信息资料做标注、注释或说明，注明裁剪下的信息资料的日期、出处。

2．信息筛选的要求

信息筛选要分析信息需求，选择对工作有指导意义、与业务活动密切相关的信息，带有倾向性、动向性或突发性的信息，能预见未来发展趋势，为决策提供超前服务的信息，剔除虚假、过时、重复、缺少实际内容的信息。

3．信息筛选的工作程序

（1）看来源。不同来源的信息，重要性不尽相同。上级形成的信息带有全局性、综合性和权威性，而平级和下级形成的信息起参考作用。

（2）看标题。认真分析标题，根据信息的标题来确定信息价值的大小。

（3）看正文。先浏览全文，初选信息，再对拟用信息认真阅读，判断价值。

（4）决定取舍。信息的取舍，一是要突出主题思想，二是要注意典型性，三是要富有新意，四是要具有特点。决定取舍时常常会遇到几份信息反映同一类问题的情况，对此可采用两种方法，一是选择其重点、特点，综合成一份信息资料；二是择优录用，选择宏观的，

淘汰微观的，或是选用典型的，淘汰一般的。

特别提醒

对经过筛选的信息要分别处理，对选中的信息，分轻重缓急进行信息的加工处理；对暂时不用但可以备查的信息，进行暂存；对不用的信息，按有关规定进行暂存、移交或销毁。

项目模拟

某市政府想草拟编发一份教育简报，反映各县、区重视职业教育发展的情况，要求新来的李秘书收集有关信息。结果，李秘书采集并打印送上五份材料：①各县、区对各类专业人才的需求情况；②各县、区的中学分布情况；③某县多方筹集资金改建与扩建职业学校的校舍，添置教育设备；④某县希望小学的建设情况；⑤某区想方设法培养与引进专业教师来提高职业学校师资队伍素质。市政府领导收到这些材料后，摇了摇头。

任务与要求

1．指出李秘书的做法错在哪里？

2．李秘书收集的信息中，哪些符合领导意图？哪些不符合领导意图？

3．安排学生课外补充收集这份简报所需要的信息资料，并进行筛选。

训练说明

1．帮助学生牢固树立信息鉴别与筛选重要性的观念。

2．筛选信息要注意信息内容的宏观把握，按照工作的需求，进行仔细审视。

补充训练

1．安排学生分组收集近三年本校本专业毕业生就业情况的信息，并进行筛选整理，然后上交学校有关部门，为本专业的发展提供一份参考材料。

2．以下信息中哪些对企业的发展是有价值的？请筛选。

对企业发展有指导意义的方针政策、法令法规；

财税、工商、金融、审计等部门的有关信息；

企业内部表彰年度各类先进的文件；

用户的需求信息；

用户对产品评价的信息；

企业工会举行庆祝三八妇女节系列活动；

竞争对手的促销活动；

企业员工提出的各项建议与意见。

三、信 息 校 核

情境创设

2012 年，某市的一份公文由于市纪律检查委员会和监察局提出的意见不同而停止执

行。这个公文的题目是《××市委、市政府关于加快发展个体、私营企业的决定》（简称《决定》）。《决定》中有一句话：“市直各部门都要进一步解放思想，大力支持我市个体、私营企业的发展，只要钱不装入个人口袋，怎样干都行。”《决定》下达后，不到半年，这个市的个体、私营企业如雨后春笋，发展很快。但是，出现了一些市直机关与个体户合股、合资或拆墙开设门面与个体户合作办店办企业现象。这些“合作”私营企业中，有少数打着市直机关的招牌，向国有企业要走俏商品转手买卖，从中获利。市纪检监察部门认为这种做法不符合省纪委第×次全体会议的精神，向市委、市政府提出意见，主要是指《决定》中有“只要钱不装入个人口袋，怎样干都行。”这句话是市委的一位领导同志在一次企业家学习座谈会上讲的，没有公开发表，不能作为《决定》中的内容。

公文校核是公文处理程序中的一个重要环节，通俗地说，就是对“产品”进行质量检验。负责公文处理的文秘人员必须以高度的责任感，认真做好公文校核工作。案例《决定》中的那句话，是《决定》起草者引用市委一位负责人在一次座谈会上即席讲话中的一句。其实，这个即席讲话是在特定的场合，特定的前提下讲的，前后还有多层意思，草拟者把它放到《决定》中是不对的，而负责公文校核的同志也未认真进行校核，因而出现了差错。由此可见，公文的校核是十分重要的。



知识点精讲

1．信息校核的范围

要对信息中的事实、观点、数据、图表、符号，以及时间、地点、人物等进行核实，对有关政策、法规、重要计划、主要数据、典型事例的消息，要查对出处，核实原件、地名、人名、时间、事实、数据等。

2．信息校核的要求

（1）要以原始数据为基础。

（2）要排除主观因素的干扰。

3．信息校核的方法

（1）溯源法。对收集到的信息所涉及的有关问题进行审核查对。

（2）比较法。对反映某一事实的各方面信息材料进行比较，判断说法、结论是否一致。

（3）核对法。依据直接的、最新的权威信息材料，进行对照分析，发现并纠正信息中的某些差错。

（4）逻辑法。对信息中表达的事实和叙述方法进行逻辑分析，从而辨别真伪。

（5）调查法。对信息中所表达事物的运动变化情况，通过现场调查来验证它的真实性和准确性。

（6）数理统计法。对原始信息中的数据和定性分析，运用数理模式进行计算鉴定。

4．信息校核的工作程序

（1）确定校核的内容。根据信息材料的用途，决定校核的具体内容。

（2）选择校核的方法。

（3）核实、分析信息。利用掌握的第一手资料和权威性材料，甚至进行实地调查，对收集到的信息资料的某些事实进行核实。

（4）做出判断。对信息是否失真加以认定，分析考证信息的可靠性与准确性，从而剔除虚假和失真的信息。

温馨提示

信息校核的各种方法可以互相补充，结合使用。文秘人员要综合运用自己的知识、经验和能力，提高校核信息的质量，透过现象看本质，保证信息的真实、可靠。

项目模拟

李先生是搞企业管理咨询的，有一次，某企业请他去进行咨询诊断。原来，这个企业刚刚开始生产一种新产品，在市场上很热销，因此，企业领导决定进一步扩大生产规模，请他来帮助策划。经过一番调查分析，李先生不但没有帮助策划项目，而且还给企业领导狠狠地泼了一瓢冷水。他向企业领导指出，现在需要考虑的不是扩大生产规模，而是收缩生产规模，并进一步开发新产品。他的理由是，这种产品缺乏市场进入壁垒，要不了多久就会出现严重的恶性竞争，应该多派出一些营销人员，及时获得市场信息，观察竞争对手的动向，随时准备快速反应。但是，这个企业的领导听不进李先生的意见，仍然坚持扩大生产规模。结果，半年以后产品库存积压严重，新的生产线还没建成就刹车下马，企业陷入了极为困难的境地。

任务与要求

1．从信息工作的角度说明该企业陷入困境的原因。

2．这家企业应该采用哪种信息校核的方法来分析企业管理咨询人员提出的建议？

训练说明

1．要求学生独立完成。

2．通过训练，要求学生熟悉信息校核的各种方法，并能综合使用。

补充训练

近段时间，某学校分发表格，要求全体教职员工认真、全面填写自己近十年来获得的各级各类先进荣誉称号。教师可安排学生协助校办工作人员进行登记表的收集、汇总工作，并以文件或证书为依据，对教职员工上报的相关信息进行校核，以确保信息的真实、准确。

第三节 信息传递

知识目标

- 了解信息传递的要求
- 掌握信息传递的形式

- 掌握信息传递的工作程序



技能目标

- 学会利用合适的信息传递形式与方法，及时准确地传递信息
- 能够做好新闻发布会的前期工作

一、信息传递的形式



情境创设

据说，在1910年，某部队一次命令传递的过程是这样的。

少校对值班军官：明晚 8 点钟左右，哈雷彗星将可能在这个地区看到，这种彗星每隔76 年才能看见一次。命令所有士兵穿着野战服在操场上集合，我将向他们解释这一罕见的现象。如果下雨的话，就在礼堂集合，我会为他们播放一部有关彗星的影片。

值班军官对上尉：根据少校的命令，明晚 8 点，76 年出现一次的哈雷彗星将在操场上空出现。如果下雨的话，就让士兵穿着野战服列队前往礼堂，这一罕见的现象将在那里出现。

上尉对中尉：根据少校的命令，明晚 8 点，非凡的哈雷彗星将身穿野战服在礼堂中出现。如果操场上下雨，少校将下达另一个命令，这种命令每隔 76 年才会出现一次。

中尉对上士：明晚 8 点，少校将带着哈雷彗星在礼堂中出现，这是每隔 76 年才有的事。如果下雨的话，少校将命令彗星穿上野战服到操场上去。

上士对士兵：在明晚 8 点下雨的时候，著名的 76 岁的哈雷将军将在少校的陪同下，身着野战服，开着他那“彗星”牌汽车，经过操场前往礼堂。

以上故事是否真实我们无法考证，但它反映出来的问题，即信息在传递过程中会失真的问题，确实值得我们深入研究。一个企业做出决策的依据是所获得的信息，做出决策后又要以信息的形式向外发布，因此可以说，企业工作的主要内容都与信息有关，特别是与信息传递有关。一个企业之所以能够在激烈的市场竞争环境下生存发展，能够进行正常的运作，重要的基础就在于信息处理得当并传递准确。



知识点精讲

1. 信息传递的要素

（1）信源。信息的来源，分原生源和再生源。

（2）信道。信息传递的通道。

（3）信宿。信息传递的终点，即信息接收者。

2. 信息传递的要求

（1）按不同的需要把握信息传递对象、传递方式、传递时间。

（2）主动地、不失时机地将信息传递给接收者。

（3）保密信息按照保密范围进行传递。

（4）在传递信息的过程中保证内容不失真。

3．信息传递的形式

（1）信件。信件是正式的书面交流信息，可用于外向传递（如给客户、供应商的信件）和内向传递（如晋升或提高工资的信件），通常在一些数量有限和需要特殊信息的人之间传递。信件内容通常包括目的、主题、结束语三部分。

（2）备忘录。备忘录是通信的简化书面表格，通知有关工作。通常在企业内部之间进行信息交流，尤其是在相互了解的人之间使用。备忘录的文字不必像信件那样正式。

（3）报告。报告是供他人阅读的正式文件，包含了有关内容的详细信息，被用来正式陈述事实性的信息，通常针对特定的使用者。

（4）通知。通知使用的范围最为广泛，使用频率最高。通知的事项或要求办理的事情往往有很强的时间性。

（5）指示。书面指示应简明清晰，要讲清应完成什么工作，以及完成这项工作的时间和工作方法，并指出发送对象。

（6）新闻稿。公司公布决定或政策时，可采用发布新闻稿的方式。新闻稿要客观地反映事实，不做评论说明。

（7）企业内部刊物。企业内部刊物主要介绍公司动态和业务进展情况，是沟通上下、联系员工的桥梁。其内容一般有公司内部信息、职务升迁信息、员工信息、员工嘉奖榜、业务往来信息等。

（8）传阅单。传阅单上面要列出所有应阅读该信息的工作人员的姓名和部门，阅读完信息后在传阅单上签字。

（9）新闻发布会。新闻发布会是在一定时间，根据工作需要，公布重要信息，发布有关新闻或阐述观点，并回答提问，属于权威性的信息发布。展览会前或展览期间，都可举行新闻发布会。秘书要落实发布会的日期、地点、出席名单；准备展览用品、赠品；制作工作人员及展览会使用标牌；发请柬和资料；拟写及印发有关信息材料；布置会场等。

（10）声明。在报刊上宣布新的任命或是电话、地址的变更等，声明要简短，引人注目。

（11）直接邮件。直接邮件是将公司的信息材料通过邮局寄出。秘书可以通过邮寄的方式，向经过选择的消费者推销某种产品或服务。

教你一招

企业在生产经营过程中信息失真成本的发生是不可避免的，这种成本有时是非常巨大的，甚至会大到使企业走上末路。因此，企业必须认识到降低或避免信息失真成本的重要性。首先，在企业内部要理顺信息传递机制和渠道；其次，充分利用现代信息技术，减少信息传递的中间环节；最后，要建立一整套避免信息失真的保障制度和办法。

项目模拟

2007 年 7 月 5 日，省经济贸易委员会、省中小企业局、省统计局、国家统计局江苏调查总队、省工商业联合会在南京联合召开了新闻发布会，发布 2006 年度江苏百强民营企业排行榜。苏宁电器集团（年营业收入 628.47 亿元）和江苏沙钢集团有限公司（年营业收入 589.06 亿元）分居第一名和第二名。

百强民营企业排行是由省民营经济综合管理部门、政府统计部门和商会组织共同组织实施的，目的是为了贯彻落实省委、省政府“鼓励、支持有条件的民营企业做强做大”的指示精神，充分展示近年来我省民营企业的发展水平，推进全省民营企业做强做大。这次排行的范围和对象是我省行政区域范围内的所有民营企业，既包括工业企业，也包括建筑企业和商贸流通企业；排序的依据是2006年度民营企业（集团）的营业收入指标。

省政府副秘书长、经贸委主任韩庆华在新闻发布会上发表了重要讲话，省中小企业局副局长张乐夫在会上发布了全省营业收入百强民营企业的名单，会议还为百强民营企业举行了授牌仪式。该新闻发布会由省中小企业局副局长周毅彪主持。

任务与要求

1．在新闻发布会筹备的过程中，文秘人员应该做好哪些工作？

2．新闻发布会提供给媒体的资料一般采用广告手提袋或文件袋的形式，整理妥当，按顺序摆放，在新闻发布会前发放给新闻媒体，这些资料中一般包括哪些信息？

3．制作邀请贵宾出席的请柬。

训练说明

1．安排学生在实训教室布置模拟会场。

2．训练活动最好是在教师的指导下分小组进行。

补充训练

为鼓励和扶持制造业中小企业的健康成长，提升我国制造业的整体竞争实力，中国中小企业国际合作协会与国家统计局工业交通统计司将于2004年12月1日在北京联合举行“首届中国制造业峰会暨2003中国制造业1000家最具成长性中小企业新闻发布会”。以国家统计局的数据资料为基础，公布近年来我国制造业中最具成长性的1000家中小企业，以客观的视角向社会展示近年在高速发展的经济大潮中制造业中小企业创业、成长的典范，为制造业中小企业融资、合作提供商机。会议以专题报告、互动交流等形式就目前我国制造业普遍关注的热点问题进行深入探讨，同时展开系列宣传推广活动。

会议主题为资本市场推动中国制造业成长；主办单位为中国中小企业国际合作协会、国家统计局工业交通统计司；支持单位为国家发展和改革委员会中小企业司、香港交易所；承办单位为北京七色光环企业策划有限公司。

会议的主要内容是2003年度中国制造业1000家最具成长性中小企业新闻发布，向会议代表颁发证书及铜牌，中国制造业峰会。

会议将邀请中国制造业领袖人物及2003年度中国制造业1000家最具成长性中小企业领导人；国家发改委、国务院国资委、国家统计局及有关方面的领导；知名专家学者；国内外中小企业政府职能部门和服务机构代表；世界银行国际金融公司、香港交易所、香港投资推广署、新加坡交易所、新加坡贸易发展局；境内外知名基金管理公司、创业投资公司、证券公司、律师事务所、会计师事务所等投融资机构代表参加。

请对上述信息采用通知的形式进行传递（注意确定通知发布的主体和接收的对象）。

二、信息传递的方法



情境创设

一位外宾在母亲节的前一天晚上将近 12 点时，要求长城饭店帮助他在母亲节为他的母亲献上一束鲜花。长城饭店通过国际长途电话请加拿大的喜来登饭店在母亲节当天及时将一束鲜花送到了那位母亲的手中，做到了派专机也来不及做的事情，满足了顾客的要求，赢得了美誉。为了保证时效，他们的值班经理 24 小时在前厅处理各种信息，每天都同设在美国的喜来登饭店集团总部沟通情况。

案例中的长城饭店通过高速度的信息传递，满足了顾客需求，赢得了美誉。古时候，人们修筑高高的烽火台，当发现敌人入侵时，便立即点燃烽火台上的柴草，利用冒火的烽烟来传递敌情信息，召集军队前来援助。后来，人们又发现了骑马传送信息的方法，在全国各地设置很多驿站，有专门的人接力传递信件，这样，可以骑着马把信息传送到很远的地方。再以后，人们又发明了用旗语、灯光传递信息的方法。现代人充分利用电话、电报、广播、电视、传真、通信卫星、电子计算机等先进技术传递信息，无论在地球的哪个角落，都可以很快知道发生在世界各地的事情，并把本地的情况及时传送到世界的各个地方，传递的信息又多、又快、又准。



知识点精讲

1. 信息传递的方法

（1）语言传递。语言传递是将信息转换为语言传递给信息接收者，如对话、座谈、会议、提出请求、听取汇报、演说等。语言传递简洁、直接、快速，信息反馈及时，但获得的信息较凌乱，也较难储存。

（2）文字传递。文字传递是将信息转换为文字、符号、图像传递给信息接收者，可避免信息失真变形，实现远距离多次传递，便于利用和储存。文字传递的表现形式是文本、表格、图表等。

（3）电信传递。电信传递是利用现代化的通信手段传递信息，传递速度快、信息量大、效果好、抗干扰力强，能够跨越空间的限制。秘书电信传递的途径有电话、传真、电子邮件等。

（4）可视化辅助物传递。可视化辅助物传递可通过影像、投影、展示架、展示或示范、布告栏等形式进行，可以用来帮助理解工作任务和信息，如可用于消防、安全布告、出口标志等。

2. 信息传递的工作程序

（1）确定传递信息的内容。

（2）选择并确定传递信息的形式。

（3）确定传递信息的方法。

（4）进行信息传递。将用一定形式表现的信息，按照所选择的信息传递方法，及时准确地传递给信息接收者。

（5）确认信息传递质量。对于传递出去的信息，应该确保接收者能够接收，秘书可以

通过反馈或检查来了解接收者的反应和接收效果。

温馨提示

秘书应根据需要区别对象传递信息，做好例行信息的传递工作，加强非例行信息的传递工作。充分利用现代化信息技术，如全球联网的电话、电视和数据传递网络、光盘及多媒体技术传递信息，实现信息的共享。

项目模拟

小张正在做一个课程设计，课题是做一个小型连锁商店的信息一体化系统。现在遇到一个问题，即如何实现两个连锁店的信息共享。好朋友小王帮他考虑了几种方案：①架设vpn；②申请网站空间，采用 b/s 结构或者利用网站空间实现信息传递；③总店用 modern 拨号到分店；④分店每天都用磁盘介质将数据送到总店汇总。一时之间，小张也拿不定主意。

任务与要求

1．安排学生讨论，然后给小张提点意见和建议，采用哪种方案最为适宜。

2．课外查找资料，提供解决 modern 互联问题的方案。

训练说明

1．本项目可安排在教室或信息模拟室进行。

2．训练的目的在于让学生多了解运用现代化信息技术传递信息的方法。

补充训练

1．随着信息高速公路 Internet 的建立和发展，在这个可称之为“地球村”的世界里，信息的传递变得前所未有的经济、快捷和方便。面对信息时代的到来，高校学报作为高校教学科研的窗口和载体，应顺应时代的要求，加快信息传递的速度，拓展信息传播的途径。目前，加快科技期刊信息传递速度的常用办法有缩短刊期、增加页码和出增刊等，这些都是提高学报信息传递速度的行之有效的方法。教师可以组织安排学生讨论加快学报信息传递速度的新方法，使高校学报以最快的速度和最佳的途径来报道科研人员的新发明、新创造和新技术，使之在最短的时间内得到应用并指导实际工作。

2．模拟制作一份个人求职资料，以电子邮件的形式发送给你期望就职的公司。

3．安排学生进行一次以校园生活为题材的摄影活动，并将自己的作品发送到校园网中的班级主页。

第四节 信息存储

知识目标

- 了解信息存储的载体、装具与设备
- 理解信息存储的要求

- 掌握信息存储的方式和步骤



技能目标

- 学会对信息进行登记和存放排列
- 学会按照信息存储的要求存储信息

一、信息存储的方式



情境创设

有一家中等规模的民营企业，从 2002 年就开始了大规模的信息化升级，陆续经营了几个 IT 项目，包括企业邮件、财务、人力资源等系统。对于存储系统，该公司则一直没有给予重视。其管理层认为，本公司的数据量并不多，存在服务器的内置硬盘就已经绰绰有余了，没有必要再建立一个独立的存储系统。但后来发生的两件事彻底改变了该公司的观念。

2005 年初，该公司的邮件服务器中了病毒，屡杀不绝，只好进行格式化。不幸的是，在格式化过程中，硬盘被损坏了，造成了所有邮件数据的丢失，直接影响了公司业务的开展。同年底，一件更严重的事情又发生了，该公司一名业务骨干跳槽到了竞争对手那里，并将原公司存在服务器硬盘中的客户信息一起复制带走了。虽然该公司后来为此诉诸了法律，但由此导致的巨大损失却无法挽回。这两次事故终于让该公司意识到了信息管理的重要性，于是立刻投入资源，为企业建立了一个完整的信息管理系统。

身处市场一体化和经济全球化的时代，许多中小企业都认识到了企业信息化的重要性，并着手进行了自身的信息化建设。然而，由于历史和现实等多重因素的制约，它们在迈向信息化的过程中不可避免地出现了这样或那样的问题，其中，信息存储方面的问题显得尤为突出。在商业世界中，信息就等于商机，专业的存储系统能更好地保障信息的安全。



知识点精讲

1．信息存储的载体

（1）纸质载体。纸质载体是目前使用最多的信息存储载体，具有记载和阅读方便的特点，比磁性载体或其他媒体的存储程序更具标准化。

（2）磁性载体。磁性载体的类型主要有软盘、硬盘、磁带、光盘和缩微品。无论秘书采用何种载体存储信息，都要明确信息存储的意义，在信息存储中体现价值性、时效性、科学性、方便性，掌握不同信息存储载体的保管要求，根据各种信息存储载体的特点，采取相应的管理和保护措施。

2．信息存储的装具与设备

信息存储的装具与设备有文件夹、文件盒、文件袋、文件柜和文件架（如直式文件柜、横式文件柜、敞开式资料架、卡片式存储柜、显露式文件柜等）。

3．信息存储的方式

（1）手工存储。通过手工将信息保存在信息存储装具与设备中。手工存储便于利用和阅读信息，并且存储设备便宜。但存储设备占用的空间大，可能受到火、潮湿、蛀虫的破坏，如果信息排放有误会影响查找效率。

（2）计算机存储。以数据库、电子表格、文字处理或其他应用程序的形式形成的信息能以计算机存储方式保存。计算机存储的信息量大，节省空间，容易编辑或更新，查找迅速，但设备昂贵，信息可能被病毒破坏，也容易丢失。

（3）电子化存储。利用电子文档管理系统存储信息。电子化存储节省空间，容易制作备份，查找容易，保存在网络系统上的信息能直接由用户从他们的计算机上进行访问，但设备昂贵。

（4）缩微胶片存储。利用照相的方法，将信息记录保存在缩微胶片上。缩微胶片存储节省空间，节省存储设备费用，但照相和阅读胶片需要昂贵的设备，而且缩微胶片图像的质量会随时间的推移而下降。

温馨提示

信息存储能够丰富信息资源，利于集中管理信息，使信息的查找方便、迅速，减少信息的无序存放和丢失，实现信息资料共享。因此，秘书应该了解并熟悉各种信息存储的方式。

项目模拟

在一次人才招聘会上，小张应聘为一家刚刚创立不久的枣业公司总经理办公室秘书。总经理交给她的第一项任务就是对公司的信息资料进行整理。当她打开办公室里的文件柜、文件夹和文件袋时，发现各种信息都有，乱成一团，有介绍枣的历史渊源、枣的兴旺家族、枣的应用价值、枣的传播与交流、枣和名人的信息；有全国各枣产区的介绍供求信息、招商引资信息，提供电子商务平台的信息；有全国从事枣生产、储藏、包装、加工、运销等相关的企事业单位和服务实体的数据库信息；有介绍枣树的栽培技术、储藏技术、包装技术和灾情预报的信息；还有关于小枣栽培管理、市场分析、灾情预报、加工技术的信息等。当她打开办公室的计算机时，发现公司对信息资料是有一份保存一份，没有顺序，没有分类。文秘专业毕业的小张看到这一切，眉头紧锁，心想在这种情况下，公司领导或部门负责人要查找、调用某一份资料，岂不等同于大海捞针？于是她下定决心，一定要在最短的时间里，把公司的信息资料进行一次大整理，并采用适当的信息存储方式进行存储。

任务与要求

1．帮助小张对上述案例中的纸质信息进行分类、整理。

2．小张应采用哪些信息存储的方式对公司的信息资料进行存储？

训练说明

1．可安排学生在信息模拟室或教室等场所进行实训。

2．教师可根据实际情况增加、补充、扩展相关信息资料供学生训练。

补充训练

1．安排学生到学校档案室参观了解档案的存储情况，安排学生到校务办公室了解信息资料的存储方式。

2．分组安排学生到档案室或办公室参加信息整理工作的见习活动。

二、信息存储的步骤

情境创设

滨江市中等职业学校一年一度的招生工作刚刚结束，由于学校的办学规模大，新招的学生人数多，专业门类也多，因此形成的信息材料数量很大。为了使信息有序化，日后便于查找，学校招生办的工作人员对这些信息进行了科学的处理，按照不同的专业和不同的班级分类、登记、编码、排列；再根据信息的具体情况，分别进行手工存储、计算机存储或电子化存储，奠定了新生学籍管理的基础。日后，学校领导、班主任或其他教师来查阅信息时就会非常方便、迅速，提高了信息的利用率。

为了在工作中方便迅速地找到信息，就应根据实际情况，进行信息的分类、登记、编码、排列，实现科学的存储，保证及时快速地检索和利用。文秘人员要了解信息存储方式，掌握信息存储的步骤和方法，按信息存储的要求存储信息，更好地提供信息服务。

知识点精讲

1．信息存储的要求

（1）选择有使用价值的信息进行存储。

（2）按信息内容确定存储期，对过期的信息及时进行调整和清理。

（3）分类存储信息。

（4）防止存储信息受到损坏、失密。

（5）信息的存储要便于查找和利用。

2．信息存储的步骤

（1）登记。登记是建立信息的完整记录，系统地反映信息的存储情况。信息登记有总括登记和个别登记两种类型。

（2）编码。登记存储的信息要进行科学的编码。信息的编码由字母或数字组成基本数码，再由基本数码结合成组合数据。信息编码的方法有顺序编码法和分组编号法。

分组编号法就是利用十进位阿拉伯数字，按后续数字来区分信息的大类和小类，进行单独的编码。例如，1000——市场信息资料；1100——市场纺织品信息资料；1110——市场化纤织品信息资料；1111——市场涤纶销售信息资料。

（3）排列。对经过编码的信息要进行有序化的存放排列。常用的排列方法有时序排列法、来源排列法、内容排列法和字顺排列法。

（4）保存。信息存储的方式有手工存储、计算机存储、电子化存储和缩微胶片存储。

（5）保管。有序化保存的信息要进行保管，做到防火、防潮、防高温、防虫害、防失密、防泄密、防盗窃，定期或不定期进行清点，及时剔除失去保存价值的信息，及时存储更新，不断扩充新的信息，建立查阅、保管制度，实现科学保管。

特别提醒

文秘人员在存储信息时要选择质量好的存储载体，加强存储载体的日常保管，注意调节存储场所的温度与湿度，要做到防尘、防磁场，勿折、勿摸磁盘表面，要定期检查、复制。计算机存储应采用必要的保护措施：制作备份；重要信息要制作书面备份；磁盘存放在磁盘盒中；不使用外来的磁盘，以防传染病毒。

项目模拟

海尔空调：率先启动 2008 年春季“攻略”

虽然岛城的天气乍暖还寒，但今年的空调市场已经开始预热了。作为北京奥运会唯一白电赞助商的海尔，率先启动了其今春第一波“奥运攻略”，一场全国范围的大型户外体验活动正在如火如荼地开展之中。上周六，记者在青岛繁华的台东三路步行街看到，一个时尚动感的北京奥运会水上运动中心“水立方”的特殊展示，洋溢着浓郁的奥运气息，很多市民走进展台，亲身体验’08 奥运风空调的“健康风”。据现场的海尔空调相关负责人介绍，海尔空调在全国开展主题为“奥运中国，空调海尔”的体验活动，不仅能让人们感受时尚、动感的“水立方”造型，更能亲身体验海尔“奥运风”带来的健康舒适，这是海尔“春季攻略”的第一步，之后海尔还会有更多走进消费者的“行动”，满足消费者对奥运、健康等多元化的需求，在旺季来临前抢占市场，打响今年空调市场第一炮。

2008 年是一个让国人为之期待、为之骄傲、为之呐喊的盛事年。春节刚过，海尔空调迅速启动，携主题为“奥运中国，空调海尔”的产品体验活动上路，就是要让全国人民感受近在咫尺的“奥运”，感受健康舒适的“奥运风”带来的全新生活，打造分享 2008 北京奥运的互动平台。

据现场的海尔空调负责人介绍，此次活动于 3 月 1 日率先在青岛、太原、唐山和石家庄四个城市开展，并陆续在西安、深圳、福州、武汉、上海、长沙、成都、兰州、大连、南京、北京、哈尔滨等全国 65 个城市开展，至 2008 年 5 月 5 日活动全面结束。产品展示以大型展示和简易展示两种形式进行，每个城市的活动时间为 30 天。在青岛活动现场，许多市民纷纷表示，海尔空调的品质非常好，每个系列产品都各具特点和优势，特别是具备“自清扫”功能的’08 奥运风空调，除了强劲的性能表现外，还给大家带来了赏心悦目的非凡体验，不少体验的市民变成了’08 奥运风空调的“崇拜者”，现场订货的市民排起了队。

微波炉跟涨价风　格兰仕减产 400 元以下型号

“过去靠低价打市场的方式已经扛不住了。”格兰仕集团常务副总裁俞尧昌近日向记者透露，面对日益上涨的原材料和人力成本，以及人民币升值等因素，格兰仕正调整系列产品

结构，包括降低 400 元以下的低端微波炉的销售比重。此外，有媒体称美的微波炉计划下个月对部分微波炉进行提价。

八成低于三级　空调升级迎“能效大考”

明年能效门槛将提高到二级，各大厂商表示今年将摒弃低效空调。“海信今年计划完全摒弃低效空调，从而使二级能效以上的空调达到 90%以上。”海信科龙广州分公司总经理黄新华昨天在苏宁空调高峰论坛上说。

事实上，在 2009 年我国空调能效门槛将提高到现在二级水平的背景下，包括美的、松下、三星、LG 等广东地区的空调老总均表示，三级以上的空调将是今年的销售主流。这些老总还表示，这种销售结构的升级是导致今年空调涨价的另一个主要原因。

2008 年我国微波炉市场的四大发展趋势

2008 年，微波炉在家电行业和消费者厨房中的地位将逐渐明朗化。综合一些知名企业的表现及国美、苏宁等家电零售巨头的销售情况，今年的微波炉市场呈现出新的趋势。

趋势一：全功能型取代单一功能型

今年微波炉市场的突出特点是全能型微波炉走俏，具有蒸、煮、炖、烤、杀菌消毒等功能的全功能型微波炉正吸引着更多的消费者，单一型微波炉正面临被淘汰现状。更多的消费者认为全能型微波炉可以节省厨房的空间。刚刚推出“中国红”全功能型微波炉的格兰仕相关负责人表示，目前格兰仕正战略性地退出单一功能产品。

趋势二：“三高”人群主导新潮流

“有什么样的功能”已经取代“价格多少”成为微波炉销售的新关注点。引发这种消费趋势改变的正是那些高学历、高素质、高收入的“三高”群体。他们以较强的尝试能力和消费能力，率先接受以“中国红”、平板光波为代表的全能微波炉，并迅速影响其他消费者。

趋势三：体验式营销开始盛行

去年 4 月，格兰仕启动首届微波炉节，体验式营销开始盛行。将消费者作为营销的主角，以消费者的感受作为营销的出发点，满足消费者需求的多样性，如东北人喜欢吃饺子、广东人喜欢各式粥品等。这些功能只有让消费者亲身体验才能打动消费者。

趋势四：品牌个性化时代来临

随着微波炉“加热时代”的结束，微波炉市场今年将进入品牌新形象时代。连续 10 年蝉联“世界冠军”的格兰仕占据全球 50%以上的市场份额，已经完成了从“价格屠夫”向“微波炉专家”的品牌形象转变，是目前唯一具有清晰品牌形象的微波炉厂家。而三星、LG、海尔等厂家在战略收缩后，致力于局部区域市场的思路也逐渐形成。

三星抢食国内商用空调蛋糕　欲进行业三甲

家用空调的失利并没有打击三星电子抢食中国商用空调市场蛋糕的决心。3 月 8 日，三星电子携其全球同步上市的最新数码中央空调新品高调来穗推介，宣称三年进入行业三甲。

早在 2002 年三星就正式进军中国商务空调市场。在经过初期的 300%～400%成长率后，至今仍保持着每年 200%的增长速度，目前已经占据行业 6%的市场份额。

中国商用空调领域市场历来是被日本大金、美国开利等巨头垄断，不过来自中华商务网的资料显示，去年以来美的、格力、海尔为首的国产品牌纷纷发力商用中央空调市场，并

已经抢回接近三成的市场份额。

面对中国空调市场的激烈竞争态势，三星（中国）商用空调营业部总经理朴营国坦承三星是市场的迟到者，“三星将通过产品的差异化和营销的差异化扩大中国市场份额。”

2008 年度中国家电行业三大流行趋势

彩电数字化、大屏化

随着数字电视地面传输标准的正式公布，以及信息产业部数字电视接收终端设备行业标准在 2007 年 1 月 1 日起正式实施，彩电市场迎来了历史性机遇。电视正朝着数字化、平板化、大屏幕方向发展，消费者也需要清晰度高、大屏幕、性价比高的产品。40 英寸以上大屏幕平板电视将全面启动，有望占整个平板电视销量的 20%。大屏幕电视是彩电企业一个很大的利润来源，价格将会进一步下降，达到普通消费者的接受价位。其中，42 英寸、46 英寸、50 英寸将成为未来市场的主流产品。高清电视将借助奥运之风，势不可当地进入中国消费者眼帘。全高清将为彩电业带来全新境界，带领整个平板电视市场提前进入快速增长期向普及期的过渡，加快在中国的普及步伐。

3C 数码时尚化、个性化

根据最新数据统计，3C 数码商品的使用率已达 37.7%，随着数码商品的普及，对于数码相机、计算机、MP3、3G 手机等高新商品，消费者更追求新颖的外形、时尚的潮流和多样化的功能，以满足其对高品质生活的追求。

冰洗节能化、健康化

冰箱是所有家电中不间断使用时间最长的商品，几乎每时每刻都在运转，因此，选择能效比高的机型可节省一笔不菲的电费。顾客在选购冰箱时还很关注保鲜功能的强弱，一些温区控制准确、波动范围小的冰箱成为顾客的首选。洗衣机能否杀灭和抑制细菌，是消费者选购产品时考虑的首要因素。LG、海尔等国内外厂商纷纷推出新技术与新产品。很多消费者不仅要看产品是否有健康功能，还会衡量杀菌是否全面有效。气质蒸汽洗衣机就采用银纳米高分子复合材料在内筒上形成保护膜，有效抑菌，独有的蒸汽洗涤技术能做到“三重杀菌”，即常见细菌、过敏原及霉菌的杀灭与祛除，将成为消费者的佳选。

任务与要求

1．将上述信息进行登记，建立信息的完整记录。

2．按照分组编号法，将上述信息资料进行编码。

3．将上述信息资料录入计算机中，并在计算机中做好编排存储。

训练说明

本项目可在信息模拟室进行，实训场所需配备相关的登记册、文件盒等。

补充训练

小郑是某企业的办公室秘书，每天收发处理大量的信息，也积累了大量极具查考保存价值的信息资料，他认为这些资料在日常工作中经常用到，为了使用方便，于是就决定堆放在自己的办公室里，随时翻看。日积月累，信息资料越来越多，小郑又没有进行登记、编码，结果给查找带来很多的不便。你认为秘书小郑应该如何处理这些信息？

第七章　文 书 处 理

文书处理是指围绕文书的发出、收进、运转和日常管理进行的一系列衔接有序的工作。文书拟出后，只有经过处理，才能完成它的使命。文书处理包括收文处理、发文处理、文档管理三个环节，其中又包含着若干个相互衔接的工作程序。

第一节　文 件 处 理



知识目标

- 掌握收文处理的程序
- 掌握发文处理的程序



技能目标

- 熟悉文书签收、拆封、登记、分发的要求
- 学会签收、拆封、登记、分发文书

一、收 文 处 理



情境创设

某机关办公室文书小李，每天会收到大量文书和其他信息材料。她认真地查看了投送单上的件数，并对来件进行清点、检查后，在投递单上签字，按照分级负责、归口办理的原则，将来文按照文书业务性质分送给有关部门和人员。但为了不出差错，她特别注意文书应送的业务部门，文书一律在办公室压六天。

小李在收文处理过程中，能严把文件“进口关”，仔细核对记录文书，但文件在分拣后她没有按轻重缓急程度排放，没有及时准确地办理文件，往往会造成文件积压，贻误工作。



知识点精讲

收文处理是对收到文书的办理和管理活动。收文处理程序包括文书的签收、拆封、登记、分办、传阅、拟办、批办、承办。

1．签收

文件签收是指收件人在收到来文后，经过清点，在送件人的投递单或送文簿上签字，

履行交接手续。

秘书收到文书时要逐件清点，查看投递单登记的件数与实有件数是否相符、是否属于本单位收件、书写的收（发）件单位或个人是否明确、封口是否破损、信封号与递送人在签收登记簿上所登号码是否一致，确认无误后在投递单或送文簿上签字，并注明日期。签字要字迹工整、清晰，急件应注明收到的年、月、日、时、分。发现有误投、误送或破封散包、密封损毁的情况，应拒收。

秘书在签收时态度要认真，清点来件时要集中精力，认真对待，尽可能不受干扰，同时要耐心操作，不能怕麻烦，更不能有急躁情绪，要耐心细致。

2．拆封

拆封是把收到的封闭文件、信函拆开，并将封内的材料取出。

秘书不能拆开标有“亲启”、“保密”等记号的信件，除非上司授予这样的权利。启封时，秘书要在信件底部轻轻敲击几下，使信件内的物件落到下部，然后从上面剪开，以免损坏里面的文书或毁坏邮戳等标记。使用开封刀或者自动拆封机开启信件，小心取出文件，并仔细检查里面的物品是否被全部取出。封内填有公文清单的，应对照清单检查；填有回执单的，应当在回执单上签收并将回执单退回原发机关。

3．登记

文书登记是在文书登记簿上记录文书的来源、去向、密级、缓急程度、编号、内容和处理、运作过程情况，以保证文书的收发和办理。

文书登记的形式如下：

（1）簿式登记。用预先装订成册的登记簿进行登记。此种登记方式容易保存，适合按时间顺序进行流水登记，应用比较广。收文登记簿样式见表 7-1。

（2）卡片式登记。用单张卡片进行登记，每张卡片登记一份文书或一组内容联系紧密的文书。此种登记方式便于多人同时登记，利于分类查找，但容易散乱丢失，分类不当，不便查找，主要为中型单位所用。收文登记卡样式见表 7-2。

（3）联单式登记。采用一次复写两联或两联以上的方式进行文书登记（第一联粘附于文件之前，随文运转；第二联由收发留存，顺序装订，作为总收文簿）。此种登记方式能够减少重复登记的手续，提高办文效率，但不便于保管和整理，个别单位采用这种形式。联单样式见表 7-3。

表 7-1　收文登记簿

顺序号	收文日期	来文单位	来文字号	文件标题	附件	份数	密级	承办单位	签收人	归卷日期	备注

表 7-2　收文登记卡

来文单位		收文单位	
来文字号		收文日期	
文件标题			
处理结果			

表 7-3 联单

文件标题			
来文日期		收到日期	
发文单位		收件人	
主要内容			
处理情况			

凡属正式往来的文书和需要答复办理的文书要逐件登记，做到不漏登、不错登，不随意涂抹，字迹清楚、工整、规范。

4．分办

分办是将收到的文书按照一定的范围和运行办法发送到有关人员或承办部门的过程。

秘书要对文书进行分类，将文件按缓急程度、密级、类型和内容涉及的业务部门分开。

文书的递送可以采用直接递送和机要人员传递两种方法。需要分办的文书主要是办件、阅件和简报，属于方针性、指挥性、重要性的文书，分送办公部门负责人或领导；属于单位日常事务性的已有明确分工的文书，或已有批示规定和有规可循的例行文书，按主管业务的分工范围分送给有关部门或承办人。上级单位阅件一般按固定分送范围分送，其他文件、简报等可按非固定范围分送有关领导和相应部门。

在文书分办过程中，要填写“文件登记表”，由收文单位签字，分送给领导阅批的文书，要连同“文书处理单”一并送上。文件处理单格式见表 7-4。

表 7-4 文件处理单

收文日期	年 月 日	收文号		
来文机关		来文	日期	
			字号	
来文标题		附件		
拟办意见				
领导批示				
办理结果				

5．传阅

文书传阅即在工作职责范围内传递阅读文件。根据文件的内容、缓急程度，遵循先主办、后协办的原则，迅速、准确地传阅文件。

6．拟办

拟办是秘书根据来文的具体情况，对来文如何处理提出初步的意见，供领导或部门负责人审核决定的过程。对于秘书来说，拟办是在办文工作中体现辅助管理职能的重要环节。

7．批办

批办是机关领导或秘书部门负责人针对一份来文应当如何处理而做出的指示性意见，也可以是对拟办情况的肯定或否定。文书的批办工作一般由机关的负责人、秘书长或办公室主任承担。

8．承办

承办就是承接办理，是秘书按照领导的指示，承接办理某份来文内容中要求办理的事项。这项工作可能是撰制一份新的文书，可能是处理一件事情，可能是组织准备一次会议，也可能以其他综合办理的形式体现。不需要秘书承办的事也要由秘书转送、转交给承办人，这在文书处理中亦称交办。可见承办是文书处理工作的关键环节，是具体处理文书所涉及事务的过程。

特别提醒

秘书在做签收、拆封等收文工作时，要认真清点、仔细核对，传阅文件时要迅速、准确地将文书传达阅文人。拆封的文书要分门别类，用文件夹存放起来，可以通过文件夹的颜色、数字、顺序等识别标记来区分文书的类别。

项目模拟

苏珊小姐是一家饮料公司地区分公司的行政助理，她记载了一天的文书工作内容，这一天，麦克经理已因公出差，而惠特经理正准备远行。

8:30：抵达单位，从传达室拿来报刊和来往文书。

8:55：分拣、登记文书及其他信息材料，开始誊正昨天听写的两封信，尽快送请惠特经理签字。

9:15：拆阅并处理第一批邮件，留下自己可以直接作答的邮件。

9:50：拣出必须由惠特经理过目的航空信件，无特别紧要的待复函件，摘记几项待办事项，等第二次邮件到来再处理。

10:40：开始誊清惠特经理的口授信件。

11:10：打好数封信函送请惠特经理签字，并影印其中部分信函。

11:45：及时整理文书。第二批邮件到达，很快地过目一遍，其中有一件需要惠特经理立即阅办，从档案中找出有关资料附于来信之后，一并置于惠特经理办公桌上的“速件”卷夹内。

13:40：将紧急信件誊正，请惠特经理签字，并将副本置于其公文包中。检查是否有致麦克经理的紧急邮件，其中有一封需于晨间转寄资料时一并转致。

14:30：誊正在会议中所做的笔录，将惠特经理的公文包准备妥帖。

14:45：校对会议笔录。继续处理第二批来信，并备妥寄给麦克经理的资料。

15:15：第三批邮件到，其中有两封限时信是给惠特经理的，一封今晚即行转寄，另一封自己可以处理。

16:00：对打字员已打印完的文稿进行校对。

16:45：印制文稿，由西联快递公司的信差取走。

17:00：会议笔录原稿将送给惠特经理。急速赶办麦克经理交代的事情，将其纳入一牛皮纸信封，称过重量之后，贴上足够的邮票，将其投邮。

17:30：接惠特经理电话，告之信差已将包裹送到。做归档工作，并将无法办完的事记在行事历上作为明天的紧急待办事项。

任务与要求

1．请用收文处理来分析苏珊一天的文书工作。

2．由于工作需要，苏珊将升任麦克经理的行政助理，公司决定将由你接任苏珊的工作，你将如何进行文书的签收、拆封、登记等工作？

训练说明

1．可安排学生在传达室或者阅览室进行签收、登记训练。

2．收文工作要及时准确签收、登记、拆封，做到态度认真、操作规范。

补充训练

1．安排学生每天轮流协助本校办公室秘书做好收文处理工作。

2．学生记录每天的工作情况，撰写工作后的心得体会。

二、发 文 处 理

情境创设

某省文物局为配合国家文物局的文物普查工作，需向全省各地市发一份《××省文物局关于认真做好文物普查工作的通知》。局领导责成局秘书小陈起草该文件。小陈写完初稿后，本想找领导过目，但领导外出开会，需五天后才能回来。小陈觉得这份文件内容简单，不会出什么差错，就自作主张，将草稿交打字员小李打印。因为小李与小陈关系不错，不好意思拒绝。文件打印好后，小陈想尽快缮印发出，于是马上在文印室印了 50 份，就直接找办公室齐主任盖公章。齐主任发现该份文件既没有填写发文稿纸，也没经局长签发，便没有给文件盖印，并批评了小陈。小陈事后觉得自己的做法确实不妥，主动销毁了印制好的文稿。

公文在形成过程中，必须履行严格的法定生效程序。在现实执行效用方面，它对有关各方面行为的强制影响受到国家法律法规的严格约束和保护，在文件合法的前提下，拒绝按文件执行的组织和个人都将需要承担相应的法律责任，受到不同程度的制裁或处罚。小陈违反办文程序，擅自将未经领导审核签发的文稿送交打印室打印，这种无视有关规定的违纪行为是绝对不允许的，如果流传出去，将会给组织带来极坏的影响。

知识点精讲

发文处理是根据工作需要形成的发出文书的整个运行过程，是秘书日常文书处理的重

要部分。发文处理程序包括草拟、审核、签发、缮印、校对、用印、登记、封发。

1．草拟

草拟亦称拟稿，是秘书或有关人员将单位发文意图拟写成文书初稿的过程。它是发文处理的首要环节。公文拟制质量的高低和是否及时，直接关系到公务处理的质量和效率高低。

公文要符合党和国家的方针政策，贯彻领导意图，联系实际解决问题。在撰写时，要注意搞好调查研究，综合分析有关材料。拟稿时要注意结构层次的安排和语言文字的准确运用。

2．审核

审核亦称核稿，是指机关秘书部门或负责拟稿的业务部门的负责人对所拟文稿的审核过程。审核目的是为领导签发做好准备。一般由秘书部门指定有经验的、思想业务水平和文字水平都比较高的秘书负责，所以也称“把关”或“把口”。

对文稿的审核，根据有关规定应做到六查：一查是否需要行文，以什么名义行文；二查文稿内容与法律、法规和政策，以及上级的有关规定是否一致，与平行机关和部门已有的规定是否矛盾；三查要求和措施是否明确具体，切实可行；四查涉及其他部门或地区职权范围的问题是否协商一致并经过会签；五查文字表述是否准确、简练、条理清楚，标点使用是否正确，文字书写是否规范；六查公文格式是否符合规定。

3．签发

签发是文书经有权签发的领导核准签字，准予发出。签发也是文书形成的一个重要环节，只是签发人不是秘书，而是有权签发的领导。

文稿经领导人签发即成定稿，签发人对其所签发的文稿从政治到文字上的准确性负完全责任。

4．缮印

缮印是对文件进行誊抄缮写和打字、油印、计算机打印及复印机复印等工作。

5．校对

校对是根据定稿对文件校样进行核对校正。

6．用印

用印是指在有必要加盖印章的文本正本上加盖机关或领导人印章的过程。在文书上盖印是证实公文效用的一种标志。

7．登记

登记是指在根据本机关处理的发文数量、分发的具体情况，对发出的公文采取簿式、卡片式、联单式、活页式的登记方式。

8．封发

文书封发是对需要发出的文书进行封装，按发送范围发往指定的单位。

温馨提示

文件在缮印时应以定稿为依据，以签发批准的份数为准，不能随意增减，同时建立登记制度。文书在校对时应仔细、认真，对于一些容易出现错误的地方，应注意反复仔细校对。

项目模拟

××市旅游局接到××省旅游局转发的《中华人民共和国国家旅游局令》（第 18 号）文件中发布的《出境旅游领队人员管理办法》。小张核查、登记完文件后，交给吴主任，吴主任看完文件，批注了拟办意见，交给李局长，李局长当即批示，责成吴秘书起草一份学习该《办法》的文件，下发给市属各旅游公司，组织员工学习。

任务与要求

1．假如你是吴秘书，该怎样进行发文操作。学生分组讨论接受任务后该如何办理，拟出具体办理方案。

2．根据方案，学生以小组为单位模拟表演，教师引导全班进行评议，及时总结明确。

训练说明

1．要求以小组为单位进行。

2．通过训练，要求学生熟悉发文处理的程序，并能综合使用。

补充训练

学校教务处收到某石化股份有限公司人力资源部 2010 年 3 月 11 日人培询函〔2010〕6 号来函，针对该公司选派 40 名人员到学校进行英语口语强化训练一事，与相关部门进行了会商，对教师、教材、教学计划、教室、学员食宿等事项做了具体安排，要起草复函给该公司人力资源部，教师安排学生处理相关事宜。

第二节 文档管理

知识目标

- 了解档案收集、归档的含义
- 掌握归档范围
- 掌握熟悉档案的特点、种类
- 掌握归档文件整理
- 掌握档案保管工作的内容与要求

- 掌握电子档案归档、检索、利用、保管



技能目标

- 学会归档文件整理
- 学会对档案有序存放和安全保管
- 能够做好电子档案的保管工作

一、归 档 范 围



情境创设

某区直属机关于 20 世纪 80 年代初期将一块面积近 50 亩的土地借给市某肉联公司，随着事业的发展和员工的增加，90 年代初该机关想收回借出的土地，但找遍了全机关的档案材料，却找不到有关当时办理借地的文件材料。据机关的几位老同志回忆，当时将土地借给肉联公司时，有关材料保管在老局长手里，事隔不久，老局长就调离了机关。由于当时档案室的工作人员没有及时收集这些材料，造成了档案的缺失。因该机关拿不出证据，肉联公司又不肯承认，因而也就收不回那块借出去的土地。该机关曾想借助法律，通过打官司的办法讨回，但苦于没有档案材料作为凭据，只好作罢。按当时土地市场价格估算，会损失几百万资金，后来该区域又划入全市经济开发区，土地价格始终在增值。

档案部门如果归档工作不及时，可能会造成财产的重大损失。某机关就是因为没有及时收集档案资料，或者只重视对文件材料的收集，而忽视了对谈判合同、契约等原始资料的收集，结果给单位造成了巨大损失。因此，确定归档范围非常重要。



知识点精讲

档案是国家机构、社会组织和个人在社会实践活动中形成的，保存备查的文字、图像、声音及其他各种形式的原始记录，具有行政、业务、文化、法律和教育作用。档案具有社会性、历史性、确定性和原始记录性等特点。原始记录性是档案的本质特性，是档案区别于其他事物的本质所在。

1．档案的种类

依据不同的标准，档案种类的划分结果不同。常用的档案种类划分如下。

（1）公务档案与私人档案。公务档案是机关或其他社会组织在公务活动中形成的原始记录，私人档案是个人在私人生活中形成的原始记录。

（2）历史档案与现行档案。历史档案是形成时间较早，主要起历史文化作用的原始记录；现行档案是形成时间较晚，对人们的现实工作、生活产生实际作用的原始记录。

（3）文书档案、科技档案与专门档案。文书档案是反映党务、行政管理等活动的档案；科技档案是人们在科技、生产活动中形成的科技文件材料转化而成的档案，如图纸、设计任务书、科研报告等；专门档案是在专门活动中形成的档案，如会计档案、人

事档案等。

2．归档、档案收集的含义

各单位在工作活动中形成的具有保存价值的文件材料，由单位的文书部门或业务部门整理，定期移交给档案室或负责管理档案的人员集中保存，这一过程称为归档。

档案收集是将分散在单位内部工作机构的有保存价值的文件材料向单位档案室或负责管理档案的人员移交、集中的工作。

3．归档制度的内容

（1）归档范围。机关在工作活动中形成的文件材料内容广泛、形式多样、数量巨大，但并非所有的文件材料都具有保存价值，在机关文件材料的立卷归档过程中应注意“分清玉石”、“去粗取精”，不能“有文必档”。2006 年，国家档案局在总结经验的基础上，重新制定了《机关文件材料归档范围和文书档案保管期限规定》，并以第 8 号令在全国颁布施行。各机关要根据国家规定，结合本单位文件材料形成的实际情况，制订本单位文件材料归档和不归档的具体范围。

① 上级来文。需要贯彻执行的上级重要会议文件、上级业务主管部门的法规性文件、上级视察工作形成的文件材料、代上级草拟并被采用的文件、上级单位转发本单位的文件等。

② 本单位形成的文件。本单位代表性会议、工作会议和专业会议文件材料；本单位的各种正式发文；本单位的请示与上级的批复；反映本单位业务活动的文件材料；本单位的各种工作计划、统计报表；本单位领导公务活动中形成的重要信件、电话记录；本单位成立、合并、撤销、更改名称、启用印信及其组织简则、人员编制等文件材料；本单位的历史沿革、大事记、年鉴，反映本单位重要活动事件的简报、荣誉奖励证书；信访工作材料；本单位与有关单位签订的合同、协议书等文件材料；本单位职工劳动、工资福利方面的文件材料；本单位外事活动中形成的文件材料等。

③ 下级报送的文件。下级单位报送的重要的工作计划、报告、总结、典型材料、统计报表、财务预算、决算等文件；下级单位报送的法规性备案文件等。

④ 相关文件。普查工作中形成的文件材料；同级单位和非隶属单位颁发的非本单位主管业务但需要执行的法规性文件；有关业务单位对本单位工作检查形成的重要文件；同级机关和非隶属单位与本单位联系、协商工作的文件材料等。

（2）归档时间。归档时间指文书处理部门或业务部门将需要归档的文件向档案部门移交的时间。一般在形成的第二年上半年内向档案部门移交。

（3）归档要求。归档要求是单位文书部门向档案部门移交档案时应达到的质量要求，也是档案部门接收档案时的验收标准。

教你一招

确定是否归档，主要是根据文件的内容，按照归档文件的范围，从形成的文件材料中选择出具有凭证和参考价值的文件材料。

项目模拟

××大学人事处秘书林强，参加省教育厅召开的 2008 年度职称评审工作会议，带回五份文件，办完工作后，将上述文件锁进文件柜中。第二年进行 2008 年度文件立卷归档时，林强告诉档案室 2008 年没有收到上级机关发来的文件，只将本部门的发文整理后立卷归档。2009 年，学校又要进行职称评审工作，评审标准仍沿用 2008 的文件，但秘书林强已于前一个月调到×省林业厅工作，新来的秘书小陈找不到原来的文件。

任务与要求

1．请指出案例中的错误所在。

2．结合本校实际，讨论本校哪些文件材料需要归档。

训练说明

1．教师准备一些文件材料，指导学生鉴别哪些文书应该归档，哪些不需要归档，哪些文书暂时不需要归档。

2．同学们把收集到的文书进行小组讨论，再进行汇总，以指导大家今后的归档工作。

补充训练

1．安排学生分组整理本校毕业生的学籍档案，并进行电子登记，然后上交学校有关部门。

2．选择以下材料哪些要归档，哪些不需要归档。

上级机关转发本机关的文件（包括报纸、刊物转载）；

本机关的请示和上级机关的批复文件；

本机关及其内设部门的计划、总结、报告；

本机关业务活动和科学技术管理文件；

检查下级机关工作、调查研究文件；

本机关或本机关汇总的统计类文件；

本机关形成的会计文件；

上级机关的文件材料；

本机关的文件材料；

同级机关和非隶属机关的文件材料；

下级机关的文件材料。

二、归档文件整理

情境创设

大华公司总经理要求办公室季主任找出去年给锻接车间的“批复”，查看去年批复中规

定他们今年减少生产 WWH-6 组件的具体数量，以便核对生产进度。季主任吩咐文档室小吴查找，结果小吴查遍了去年所有的文件也未找到，只查到锻接车间“要求减少 WWH-6 组件生产的请示”。经小吴回忆，当年移交文书时，他就曾向经手人提出，此事只有“请示”，未见“批复”，但时间一长便不了了之。因该文件最后一直未能找到，小吴，以及办公室季主任均受到了应有的处分。

总公司的“批复”显然是在锻接车间依文办完后未能主动将其退回总部办公室，办公室亦未能组织清退而造成文件丢失。

企业对文件的管理松懈，容易造成文件丢失，乃至泄密。企业、公司领导人批示的文件让职能部门负责人传阅时，应由文秘人员按时送达，及时收回，传阅者应签上自己的姓名、日期，以便以后查询、核对。应该归档的文件材料，经整理后及时归档，归档时要严把质量关，对不符合归档要求的案卷档案应该退回有关部门重新组卷。



知识点精讲

归档文件整理工作是公文处理工作的最后一个环节，也是档案管理工作的开始，这是一项承前启后的工作，它关系到文件材料归档后的安全保管和有效利用，直接影响档案的质量和档案工作的开展，因此对归档文件整理必须进行周密地组织和有效地监督，以确保这项工作能高质、高效地完成。

1．名词术语

（1）归档文件。归档文件是指立档单位在其职能活动中形成的、办理完毕、应作为文书档案保存的各种纸质文件材料。

（2）归档文件整理。归档文件整理就是将归档文件以件为单位进行装订、分类、排列、编号、编目、装盒，使之有序化的过程。

（3）件。件是归档文件的整理单位，一般以每份文件为一件，文件正本与定稿为一件，正文与附件为一件，原件与复制件为一件，转发文与被转发文为一件，报表、名册、图册等一册（本）为一件，来文与复文为一件。

2．归档文件整理的原则和要求

（1）归档文件整理的原则就是遵循文件的形成规律，保持文件之间的有机联系，区分不同价值，便于保管和利用。

（2）归档文件整理的质量要求。首先，归档文件应齐全完整，已破损的文件应予修整，字迹模糊或易褪变的文件应予复制；其次，整理归档文件所使用的书写材料、纸张、装订材料等应符合档案保管要求。

3．归档文件整理方法

（1）装订。归档文件应按件装订。装订时，正本在前，定稿在后；正文在前，附件在后；原件在前，复制件在后；转发文在前，被转发文在后；来文与复文作为一件时，复文在前，来文在后。

（2）分类。归档文件可以采用年度—机构（问题）—保管期限或保管期限—年度—机构（问题）等方法进行分类。同一全宗应保持分类方案的稳定。

① 按年度分类。将文件按其形成年度分类。

② 按保管期限分类。将同年度形成的文件按划定的保管期限分类。

③ 按机构（问题）分类。将同年度形成的相同保管期限的文件按其形成或承办机构（问题）分类（本项可以视情况予以取舍）。

（3）排列。归档文件应在分类方案的最低一级类目内，按事由结合时间、重要程度等排列。会议文件、统计报表等成套性文件可集中排列。

（4）编号。归档文件应依分类方案和排列顺序逐件编号，在文件首页上端的空白位置加盖归档章并填写相关内容。归档章设全宗号、年度、保管期限、件号等必备项，并可设置机构（问题）等选择项（归档章式样见表 7-5，表中“*”号栏为选择项，不选用时无须设置）。

表 7-5　归档章

（全宗号）	（年度）	（室编件号）
*（机构或问题）	（保管期限）	（馆编件号）

（归档章规格一般为长 45mm ，宽 16 mm ，为 6 格。）

① 全宗号。档案馆给立档单位编制的代号。

② 年度。文件形成年度，以 4 位阿拉伯数字标注公元纪年，如 1978。

③ 保管期限。归档文件保管期限的简称或代码。

④ 件号。文件的排列顺序号。件号包括室编件号和馆编件号，分别在归档文件整理和档案移交进馆时编制。室编件号的编制方法为在分类方案的最低一级类目内，按文件排列顺序从 1 开始标注；馆编件号按进馆要求标注。

⑤ 机构（问题）。机构（问题）是指作为分类方案类目的机构（问题）名称或规范化简称。

（5）编目。归档文件应依据分类方案和室编件号顺序编制归档文件目录。

① 归档文件应逐件编目。来文与复文作为一件时，只对复文进行编目。归档文件目录设件号、责任者、文号、题名、日期、页数、备注等项目（见表 7-6），归档文件目录用纸幅面尺寸采用国际标准 A4 型（长×宽=297mm×210mm）。

表 7-6　归档文件目录

件　号	责任者	文　号	题　名	日　期	页　数	备　注

- 件号：填写室编件号。
- 责任者：制发文件的组织或个人，即文件的发文机关或署名者。
- 文号：文件的发文字号。
- 题名：文件标题，没有标题或标题不规范的，可自拟标题，外加“〔〕”号。
- 日期：文件的形成时间，以 8 位阿拉伯数字标注年月日，如 19990909。
- 页数：每一件归档文件的页数，文件中有图文的页面为一页。

● 备注：注释文件需说明的情况。

② 归档文件目录应装订成册并编制封面。归档文件目录封面可以视需要设置全宗名称、年度、保管期限、机构（问题）等项目（见表 7-7）。其中，全宗名称即立档单位的名称，填写时应使用全称或规范化简称。

（6）装盒。装盒就是将归档文件按室编件号顺序装入档案盒，并填写档案盒封面、盒脊及备考表项目。档案盒就是存放档案文件的硬纸盒，应采用无酸纸制作。

表 7-7 归档文件目录封面格式

归档文件目录封面
全宗名称_____
年　　度_____
*保管期限_____
*机　　构_____
（问题）

① 档案盒的外形尺寸。档案盒的外形尺寸为 310mm×220mm（长×宽），盒脊厚度可以根据需要设置为 20mm、30mm、40mm 等。

② 档案盒封面应标明全宗名称。

③ 档案盒应根据摆放方式的不同，在盒脊或底边设置全宗号、年度、保管期限、起止件号、盒号等必备项，并可设置机构（问题）等选择项。其中，起止件号填写盒内第一件文件和最后一件文件的件号，中间用“—”号连接；盒号即档案盒的排列顺序号，在档案移交进馆时按进馆要求进行编制。

4．备考表

备考表置于盒内文件之后，项目包括盒内文件情况说明、整理人、检查人和日期。

（1）盒内文件情况说明。填写盒内文件缺损、修改、补充、移出、销毁等情况。

（2）整理人。负责整理归档文件的人员姓名。

（3）检查人。负责检查归档文件整理质量的人员姓名。

（4）日期。归档文件整理完毕的日期。

温馨提示

不同形成年度的归档文件不应放入同一盒内；不同保管期限的归档文件不应放入同一盒内；不同类别的归档文件不得放入同一盒内；按机构分类的单位，不同机构形成的归档文件不应放入同一盒内；盒内不要求放置“归档文件目录”，每盒内的最后放置备考表。

项目模拟

有一天早晨上班铃刚响过，生产科王科长到秘书科找刘秘书，要求调出去年有关农副业生产的第 108 号文件抄几个数字，局里 8:30 召开专题会议，他要汇报情况。小刘放下其他工作，赶紧查案卷类目，把有关农副业生产的条款翻了几卷，没有找到，又翻了几卷相关案卷，还是没有。她又查阅调文登记单，也没有借出，再仔细检查每个案卷，几乎把当年所有的卷都翻了，仍没有找到。最后，又去收发文簿，明明 108 号文件已盖了归卷章。这时，小刘很着急，便硬着头皮问王科长文件会不会在他那，王科长随便应了几声“不会”，仍和小刘一起把那一大堆已翻乱的卷夹和文件翻来翻去。

“王科长，王科长……”李华边跑边叫地来到秘书科，冲着王科长说：“刚才局里又来电话催您去开会，说上午 8:30 必须到，局领导都在等您呢。”

王科长抬起来“嗯，我就去，我找一个文件。”“什么文件？”小李问。“那份《农副业生产规划》，108 号。”“我记得你好像用过。”小李说完就回科里去了。王科长几乎把所有的

文件都翻遍了，仍没有查着，就急匆匆地走了。可小刘却急得要哭了。10 分钟过后，小李又匆匆回来，冲着小刘抱歉地说：“唉！都怨我呀，108 号文件原来在我笔记本里夹着呢，让你着急了半天。”原来上个月，因开处务会议研究 108 号文件落实问题，李华到秘书科急着要调 108 号文件，说是看一眼就拿回来。小刘当时认为只是看一眼，就没有当回事，借出手续没办就让李华拿走了，可是会散了，而文件却被随手夹在笔记本里，日子一长，小李和小刘都忘了。



任务与要求

1．如果你是小刘的领导，你准备如何帮助他。

2．作为文档管理人员，该如何归档文件？



训练说明

1．要求到档案室完成文件的归档工作。

2．通过训练，要求学生熟悉归档文件整理工作，并能独立完成。



补充训练

将团委、学生会文件材料在老师的指导下交由学生做好归档文件整理工作。

三、档案的保管



情境创设

河南省某县煤矿机械厂于 1993 年 3 月与郑州工程机械厂合作研制生产 ZL30 型装载机，当技术科为试制生产设计、晒图做生产技术准备时，技术员张某利用工作之便，乘资料员朱某将钥匙放在桌上不备之机，用铅笔将门钥匙描在事先准备好的钥匙坯上并配制成钥匙。一天夜里，张某将资料室的门打开，盗出 ZL30 型装载机图纸一套，次日以 5000 元卖给了郑州中洲煤矿机械厂；20 日又以同样的手段再次盗出 ZL30 型图纸一套藏在家中伺机卖掉。

由于该厂没有及时发现图纸被盗，造成此产品还在研制时，外厂已照图纸投入生产。

档案保管工作的基本任务就是了解和掌握档案的存在状况，分析研究档案损坏的原因和规律，采用专门的技术手段和科学的管理措施防止和减少档案的损毁，延长档案的寿命，来维护档案的系统和安全。档案保管工作为档案管理工作提供物质对象，其质量的高低，对能否提高档案管理工作水平具有重大的影响，甚至在一定条件下具有决定性的影响。案例中该厂就由于没有保管好档案材料，造成了巨大的损失，因此档案保管工作显得尤为重要。



知识点精讲

档案保管是根据档案成分和状况所进行的存放管理和维护完整与安全的活动。档案保管工作的内容包括档案的库房管理、档案流动中的保护，以及为延长档案寿命而采取的技术处理。档案保管要做好防盗、防光、防高温、防火、防潮、防尘、防鼠和防虫这“八防”工

作，保持库房的清洁卫生。

1．档案保管的物质条件

（1）档案库房。档案库房是为存储和保护档案而设计建造的建筑物。库房地址的选择，以及对防热、防潮（防水）、防火、防盗等方面均有一定的要求，不少国家制定有专门的设计规范。档案库的窗户应尽可能少而小，档案库的形式、结构、用材、颜色均应考虑隔热、防潮等效果。

（2）档案装具。档案装具有档案箱、档案架、档案柜等。

（3）档案包装材料。档案包装材料有卷皮、卷盒、档案袋、包装纸等。

2．库房管理

（1）库房编号。档案库房有两种编号方法，一是为所有的库房编制统一的顺序号，二是根据库房所在方位及库房建筑的特征进行编号。楼房内的库房自下而上分层编号，每层的房间从楼梯入口处自左至右顺序编号；平房应先分院或排，然后从左至右统一按顺序编号。库房编号含楼号、层号、房间号。

（2）排架和编号。形状、规格、质地不同的柜架要分类集中。档案柜架的排放应最大限度地利用库房空间，柜架的两端应与墙壁保持一定的距离，与窗户呈垂直走向排列，避免阳光直射。档案柜架号自房间入口处计，从左到右依次编排；搁板号以一组档案柜架为准，从上到下依次编排，如五节柜的搁板号自上而下依次为 1～5 号。

（3）调节保管场所的温度和湿度。档案库房的温度和湿度与档案的寿命有密切关系。根据有关规定，保管一般纸质档案的温度为 14℃～20℃，相对湿度为 50%～65%，一昼夜允许温度变化范围为±2℃，湿度为±5%。

（4）进行卫生、安全检查。卫生检查是查看库房的清洁状况，清除灰尘、垃圾，保持库房内外的清洁卫生。档案安全检查包括检查档案有无被遗失、泄密、破损情况，查找不安全隐患；检查档案有无发黄变脆、字迹褪色、潮湿发霉等情况；检查消防器材是否齐全，门窗是否牢固；检查保存档案数量是否与登记的数量相符；检查档案保管各项制度的执行情况并且对检查的情况要进行记录。

3．档案流动中的保护

利用档案时的借阅与退还，都要移动档案。为了防止档案的损坏，要在醒目处张贴借阅档案的保护措施要求。

借阅档案要履行登记和交接手续，易损档案和特别珍贵的档案一般只提供复制品，原件不宜借出档案室；未经整理的零散档案不宜外借。档案管理人员接触档案时应穿工作服，戴手套，轻拿轻放；档案存放方式要利于存取；存取档案应连同包装材料一同取出、放回；复制档案应以不损坏原档案为前提。档案利用者在阅读档案时不得吸烟、喝水、吃食物，不许在档案上涂改、做标记。

4．建立档案保管制度

档案保管制度包括档案定期检查制度、安全制度、档案进出库房登记制度、设备管理制度、卫生制度等。

温馨提示

档案保管工作要防止档案的损坏，包括自然损坏和人为损坏，以延长档案的寿命，特别要维护档案的政治安全，防止泄密。档案保管工作应以防为主，防治结合；加强重点，照顾一般；自力更生，勤俭节约；立足长远，保证当前。

项目模拟

最近，丹东市档案局与振兴区档案局联合对丹东市振兴区织布厂职工档案被随意丢弃的事件进行了立案调查，并依法做了相应处理。

丹东市振兴区织布厂是丹东市振兴区所属集体企业。几年来，该企业档案管理处于失控状态。该厂职工王某因办理退休手续需要向有关部门提供个人档案，遂委托其丈夫刘某及本厂职工李某到厂里索要个人档案。到厂后发现原来的档案室门已被打开，存放职工档案的档案柜已被搬到一个杂乱无章的木工房里。厂房买主见有人来要档案，便要求来人把档案全部拿走。因李某不是企业领导无法做出决定，双方交涉未果，厂房买主遂将木工房里的档案扔到工厂院子里。因担心档案丢失损毁，李某将档案拿回家中保管起来。事件发生后，部分职工担心本人档案丢失，纷纷到李某家中将档案取走。后来，该厂部分职工向新闻媒体反映。鸭绿江晚报对该事件进行了报道，引起了企业职工的强烈反响和社会各方面的广泛关注。报道的第二天，丹东市档案局与振兴区档案局组成了联合调查组进行了调查，认定丹东市振兴区织布厂及其法人代表马某对本企业档案不实行妥善保管导致档案被丢弃的违法行为成立。

任务与要求

1．结合案例，学生分组讨论该如何做好档案保管工作。

2．假如你是一位刚刚走出大学校门的文秘专业毕业生，将去该厂的档案室工作，你该怎样去做档案保管工作呢？

训练说明

1．可安排学生到市档案馆实地训练，以小组为单位开展活动。

2．通过训练，同学们应对档案的保管实战经验进行汇总，为今后从事档案管理工作做好准备。

补充训练

美籍华人杨承廉（美国马里兰州副州长）夫妇，1979 年 11 月从美国给当时安徽省委书记万里来信，反映他们于 1947 年间，在安徽巢县城内购买宅基（原房屋已被拆毁）一块，计长 10.5 丈，宽 7.5 丈，要求将这块宅基产权拨交给其独子杨祖京所有。万里同志批示：“此情转巢县县委速处。”巢县当即抽人进行调查，查明信中所述的宅基，1953 年已被巢县邮电局盖了办公楼。当时是否办理过征购手续，经过多方面调查了解，因年代久远，时过境迁，都记不清了，查阅当地的档案，亦无记载。最后，通过当时巢县邮电局长的回忆，终于在省邮电局档案室查到了当时巢县人民政府购买这块宅基地的契约，并附有四面界址面积图。这证明杨承廉的父亲已于 1953 年 1 月 4 日将这块宅基地自愿交给县邮电局

建造房屋，作价熟米 85 石，买卖手续完备。最后，问题得到了妥善解决。沉睡档案馆多年的契文发挥了巨大的作用，解决了大问题。假如在省邮电局档案室也没有查到此档案，该怎么办？

四、电子档案管理



情境创设

对于许多中国的通信企业来说，在业务档案的管理上正面临着这样一个难题，即公司的业务经历了世纪之交的黄金发展期后，在短短的几年内迅速积累成一笔庞大的资源，致使以前的档案管理措施不再灵验，而档案的利用手续也变得烦琐不堪。吉林网通也不例外，近年来，吉林网通业务迅速发展，与此同时公司的运营规模也在壮大，不仅人事档案的数量急剧增长，电信业务档案的数量更是达到人工管理难以控制的水平。大量各类介质的原始材料，包括纸制材料、声音信息、视频信息，这种以纸张等非数字化介质为载体的档案信息资料已经不适合于信息时代的数字化管理及信息的网络传输。一方面，公司的通信档案越来越多，档案资料的管理正在成为一种负担；另一方面，宝贵的档案资料流通效率低下，得不到有效的利用。吉林网通越来越感到海量的档案给公司运营带来的巨大负担，不断扩充的存储空间，以及由此带来的昂贵管理费用与档案本身的宝贵价值，这让吉林网通处在了两难的境地。

吉林网通意识到解决问题的关键在于将所有的档案资料数字化，改变以前的档案利用形式，就是必须要让储藏在公司档案架上的资料快速流动起来，实现即查即用，并与公司的应用系统（如 OA 系统）无缝衔接，以便于业务人员更好地服务客户。

目前，经过不懈努力，吉林网通已在全公司实行电子档案管理系统，实现了办公自动化系统和档案系统的无缝衔接。档案管理系统的建立使吉林网通与下属地市分公司在公文、单据、多媒体信息的存储和传递上达到“快速传递、集中管理、安全保存、高效检索”的目标，减少了存储空间、降低了存储费用、提高了查询速度和办事效率，实现了全省文档存储数字化、信息利用网络化的设想。

吉林网通所反映出来的是近年来随着电子计算机迅速普及，政府机关和社会各行各业都在积极创造条件采用电子计算机提高工作效率，加速现代化进程。传统的办公过程产生的纸质文件已逐步被电子文件取代，电子文件如何监管，电子档案如何管理和开发利用已成为文秘工作必须面对的问题，是当前文秘人员努力探索的热点问题。



知识点精讲

电子档案是指利用计算机技术形成的，以代码形式存储于特定介质上的档案。目前电子档案所用的特定介质主要有磁盘（硬磁盘、软磁盘）、磁带和光盘。

1．电子文件的归档范围

这是归档的首要任务，也是保证电子档案质量的关键。按国家档案局的规定，电子文件归档范围与纸质文件归档范围相同，即有保存价值，使用完毕的文字类、图表类、声像类电子文件都要整理归档。

2．电子文件的归档时间

电子文件的归档一般在年度或任务完成后，或一个阶段之后的一段时间内进行（或称阶段归档），可视其具体情况而定。

3．电子文件的归档份数

按国家档案局电子文件归档的规定，电子文件归档后一般复制三套，封存一套，一套用于利用，第三套于异地保存。

4．电子文件归档的要求

总的要求是真实、完整，达到档案的功能价值。

5．电子文件归档的方法

（1）将应归档的经过整理的电子文件存入磁、光介质上。

（2）压缩归档，采用数据压缩工具对网络上应归档的、经过整理的电子文件进行压缩，然后存入磁、光介质上。

（3）备份系统归档，一般在局域网或其他网络环境下采用。将确定要归档的电子文件在网上进行一次备份操作，就可将归档的电子文件存放在磁、光介质上。

（4）进行一致性的测试。

6．电子文件归档的保管

电子档案的特性不同于纸质档案，决定了其在保存与维护方面的复杂性。

（1）确保电子档案载体物理上的安全

一般情况下，电子档案是以脱机方式存储在磁、光介质上的，所以，要建立一个适合于磁、光介质保存的环境，如温度和湿度的控制，存放载体的柜、架及库房应达到的有关标准的要求，载体应直立排放，并满足避光、防尘、防变形的要求，远离强磁场和有害气体等。

（2）确保电子档案内容的准确

电子档案的内容是以数码形式存储于各种载体上的，在以后的利用中，必须依赖于电子计算机软、硬件平台将电子档案的内容还原成人们能够直接阅读的格式进行显示。除对电子档案本身进行很好的保存外，还必须对其所依赖的技术及数据结构和相关定义参数等加以保存，或采用其他方法和技术加以转换。

（3）确保电子档案的原始性

对于一些较为特殊的电子档案，要原始形成的格式进行还原显示，如保存电子档案相关的支持软件；保存原始档案的电子图像；保存电子档案的打印输出件或制成的缩微品等。

（4）确保电子档案的可理解性

对一份电子档案的内容来说，常常有不被人完全理解的情况。为了使人们能够完全理解电子档案的内容，就要把原数据、物理结构与逻辑结构的关系，相关的电子档案名称、存储位置及相互关系，与电子档案内容相关的背景信息等相应的信息保存下来。

7．电子档案的利用

电子文件归档后，由档案馆进行排序、编号等一系列处理，那些非涉密、可以公开的文件就可以挂到网上，便于各部门直接在网上查阅，大大方便了档案的有效利用。电子档案的利用与纸质档案相比，显著不同的是更快捷、更方便、更准确，其查准率和查全率是纸质档案无法比的。电子档案的利用一般有三种方法，即提供复制、网络传输和网上直接利用。

为你一招

电子档案载体，特别是磁性载体，极易受到保存环境的影响。因此，对所保存的电子档案载体必须进行定期检测和复制，以确保电子档案信息的可靠性。定期检测，应每年一次，采用抽样方式进行。检测时，首先进行外观检查，确认载体表面是否有物理损坏或变形，外表涂层是否清洁及有无霉斑出现等。然后进行逻辑检测，采用专用或自行编制检测软件对载体上的信息进行读/写校验，通过检测发现有出错的载体，要进行有效的修正或更新。一般四年复制一次，且原载体继续保留的时间不少于四年。对于电子档案的检测与维护必须进行严格管理，因为任何一次误操作都可能使保存的电子档案遭到人为损害，甚至造成难以弥补的损失。必须建立相应的维护管理档案，对电子档案的检测、维护、复制等操作过程进行记录，避免发生人为的误操作或不必要的重复劳动。

项目模拟

江门市国家税务局目前采用了统一的 OA 办公系统，内外文书都采用网上运行。各市在网上收文后迅速在网上转发到各个税收网点，甚至向社会公布，充分地体现了无纸化办公在节省时间、节省纸质材料、节省人力方面的优势。江门市国家税务局档案管理的工作人员却遇到了难题：电子文件随时会被更改，无法保证数据百分百准确存档，而且若在收、发、存档时受到外来病毒的入侵，都可能造成数据的消失，他们该如何将电子文件归档呢？

任务与要求

1．假如你是江门市国税局档案管理的工作人员，应该怎样对电子文件进行归档？

2．要求学生掌握电子文件的特性，做好电子档案管理工作。

训练说明

1．安排学生到市档案馆参观电子档案室。

2．训练的目的在于让学生掌握运用电子文件归档的方法。

补充训练

1．组织学生将学校师生纸质档案转化为电子档案。

2．训练活动最好是在教师的指导下分小组进行。

附录 A　秘书国家职业标准（摘要）（2006 年版）

1．职业概况

1.1　职业名称

秘书。

1.2　职业定义

从事办公室程序性工作、协助上司处理政务及日常事务并为决策及实施提供服务的人员。

1.3　职业等级

本职业共设四个等级，分别为五级秘书（国家职业资格五级）、四级秘书（国家职业资格四级）、三级秘书（国家职业资格三级）、二级秘书（国家职业资格二级）。

1.4　职业环境

室内、常温。

1.5　职业能力特征

具备文字与语言沟通能力、综合协调与合作能力、逻辑思维与分析能力等。

1.6　基本文化程度

高中毕业（或同等学力）。

1.7　培训要求

1.7.1　培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限分别为五级秘书不少于 220 标准学时、四级秘书不少于 200 标准学时、三级秘书不少于 200 标准学时、二级秘书不少于 150 标准学时。

1.7.2　培训教师

应具有本职业两年以上培训经验。培训五级秘书、四级秘书的教师应具有三级秘书及以上职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级秘书的教师应具有二级秘书职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级秘书的教师应具有二级秘书职业资格证书三年以上或相关专业高级专业技术职务任职资格。

1.7.3　培训场地设备

培训场地应具有可容纳 20 名以上学员的标准教室，并配备有电视机、VCD、录音机、录像机、摄像机、投影仪、计算机、打印机、复印机、传真机、碎纸机、光盘刻录机、数码相机、扫描仪等设备。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——五级秘书（具备以下条件之一者）

（1）连续从事本职业工作 1 年以上。

（2）具有中等职业学校本专业（职业）或相关专业毕业证书。

（3）经本职业五级秘书正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

——四级秘书（具备以下条件之一者）

（1）连续从事本职业工作 3 年以上。

（2）连续从事本职业工作 2 年以上，经本职业四级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

（3）取得本职业五级职业资格证书后，连续从事本职业工作 2 年以上。

（4）取得本职业五级职业资格证书后，连续从事本职业工作 1 年以上，经本职业四级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

——三级秘书（具备以下条件之一者）

（1）连续从事本职业工作 6 年以上。

（2）具有以高级技能为培养目标的技工学校、技师学院和职业技术学院本专业或相关专业毕业证书。

（3）取得本职业四级职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上。

（4）取得本职业四级职业资格证书后，连续从事本职业工作 3 年以上，经本职业三级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

（5）具有本专业或相关专业大学专科及以上学历证书。

（6）具有其他专业大学专科及以上学历证书，连续从事本职业工作 1 年以上。

（7）具有其他专业大学专科及以上学历证书，经本职业三级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

——二级秘书（具备以下条件之一者）

（1）连续从事本职业工作 13 年以上。

（2）取得本职业三级职业资格证书后，连续从事本职业工作 5 年以上。

（3）取得本职业三级职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上，经本职业二级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

（4）取得本专业或相关专业大学本科学历证书后，连续从事本职业工作 5 年以上。

（5）具有本专业或相关专业大学本科学历证书，取得本职业三级职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上。

（6）具有本专业或相关专业大学本科学历证书，取得本职业三级职业资格证书后，连续从事本职业工作 3 年以上，经本职业二级正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

（7）取得硕士研究生及以上学历证书后，连续从事本职业工作 2 年以上。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和专业能力考核，理论知识考试采用闭卷笔试方式进行，专业能力考核采用笔试、录像等方式进行。理论知识考试和专业能力考核均实行百分制，成绩皆达

60 分及以上者为合格。二级秘书还需进行综合评审，涉外秘书加试秘书英语考试，秘书英语考试采用闭卷笔试方式，成绩达 60 分及以上者为合格。

2．基本要求

2.1　职业道德

2.1.1　职业道德基本知识

2.1.2　职业守则

（1）谦虚谨慎，文明礼貌。

（2）办事公道，热情服务。

（3）实事求是，讲究时效。

（4）兢兢业业，甘当无名英雄。

（5）忠于职守，自觉履行各项职责。

（6）钻研业务，掌握秘书工作的各项技能。

（7）奉公守法，不假借上司名义以权谋私。

（8）树立承诺意识、时限意识、精准意识、保密意识、权责意识、服务意识。

2.2　基础知识

2.2.1　文书基础

（1）应用文书的概念与制发程序。

（2）应用文书的格式。

（3）应用文书的要素。

（4）应用文书的表达方式。

2.2.2　办公自动化基础

（1）计算机基础知识。

（2）Windows XP 操作系统应用基础。

（3）Word 2003 应用基础。

（4）Excel 2003 应用基础。

（5）PowerPoint 2003 应用基础。

（6）计算机网络应用基础。

2.2.3　沟通基础

（1）沟通的基本概念与内容。

（2）沟通的方法与技巧。

（3）横向沟通与纵向沟通。

2.2.4　速记基础

（1）速记概述。

（2）手写速记知识。

（3）计算机速记知识。

2.2.5　企业管理基础

（1）企业管理常识。

（2）企业文化。

（3）企业人事管理知识。

（4）企业公共关系知识。

（5）企业经营知识。

2.2.6 相关法律、法规知识

（1）《中华人民共和国公司法》相关知识。

（2）《中华人民共和国合同法》相关知识。

（3）《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识。

（4）《中华人民共和国劳动法》相关知识。

（5）《中华人民共和国知识产权法》相关知识。

（6）《世界贸易组织法》相关知识。

3．工作要求

本标准对国家职业资格五级秘书、四级秘书、三级秘书和二级秘书的能力要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	（一）会前筹备	1.能够发送会议通知 2.能够制发会议证件和指示标识 3.能够预订会议室 4.能够预订、确认会议住宿 5.能够确认最终参会人员	1.会议的构成要素 2.常见的会议种类 3.会议通知的内容 4.会议证件的样式 5.会议指示的标识 6.会议室预订知识 7.会议接待工作的内容与基本程序
	（二）会中服务	1.能够按要求接站 2.能够完成签到工作 3.能够引导与会人员就座	1.接站的准备内容 2.签到工作的内容 3.引导与会人员就座的方法
	（三）会后落实	1.能够安排与会人员返程 2.能够清退会议文件资料 3.能够整理会议室	1.返程工作的服务要求 2.清退会议文件资料的基本要求 3.整理会议室的注意事项
二、事务管理	（一）接待	1.能够按职业要求着装 2.能够正确接听、拨打电话 3.能够迎送来访者 4.能够招待来访者 5.能够设计、填写接待记录表与电话记录表	1.着装的要求 2.仪态的要求 3.接听、拨打电话的基本要求 4.迎送来访者的礼仪要求 5.接待的程序及要求 6.电话记录表的设计要求 7.接待记录表的设计要求
	（二）办公环境管理	1.能够维护接待室、会议室等相关公共区域的环境 2.能够维护上司的办公室环境 3.能够维护本人的办公室环境	1.公共环境构成的知识 2.上司办公室环境的要求 3.个人办公室环境的要求 4.常用个人办公用品的种类 5.常用公共办公物品的种类
	（三）办公室日常事务管理	1.能够安排会议室 2.能够安排用车 3.能够处理邮件	1.会议室登记的要求 2.用车登记的要求 3.签收邮件的流程 4.传阅邮件的要求 5.寄发邮件的要求

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
二、事务管理	（四）办公用品与设备的使用和管理	1.能够发放办公用品 2.能够使用打印机打印文档 3.能够使用传真机收、发文件并对结果进行确认 4.能够使用复印机复印文件 5.能够使用碎纸机销毁文件	1.常用办公用品的种类 2.发放办公用品的手续 3.打印机的种类及安装知识 4.传真机的使用与维护常识 5.复印机的使用与维护常识 6.碎纸机的日常维护
三、文书拟写与处理	（一）文书拟写	1.能够拟写事项性通知 2.能够拟写商洽函 3.能够拟写传真稿 4.能够拟写备忘录 5.能够拟写请柬 6.能够拟写邀请信 7.能够拟写贺信（电） 8.能够拟写感谢信 9.能够拟写各种类型的启事	1.事项性通知的概念、类型及拟写要点 2.商洽函的概念、拟写要点及注意事项 3.传真件的格式 4.备忘录的格式 5.请柬的格式 6.邀请信的写作要求 7.贺信（电）的写作要求 8.感谢信的写作要求 9.启事的概念、种类、特点及写作要求
	（二）收文、发文处理	1.能够签收文书 2.能够拆封文书 3.能够登记文书 4.能够分发文书	1.文书签收的要求 2.文书拆封的要求 3.文书登记的要求 4.文书分发的要求 5.收文、发文处理程序
	（三）文档管理	1.能够确定归档范围 2.能够对文书进行立卷归档	1.档案的概念、特点与种类 2.立卷、归档、档案收集的含义 3.归档制度的内容 4.文书归档的要求 5.档案装订的方法与要求

3.2 四级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	（一）会前筹备	1.能够拟定会议议程、日程 2.能够提供会议地点备选方案 3.能够布置会场和安排座次 4.能够发布会议信息 5.能够安排会议食宿、车辆 6.能够邀请嘉宾 7.能够准备会议资料、会议用品 8.能够安排会议礼仪服务 9.能够检查会议常用视听设备是否正常	1.会议议程、日程的内容 2.会议地点选择的要求 3.会议整体布局的要求 4.主席台座次和场内座次 5.会议信息发布的内容与方法 6.安排食宿的常识 7.邀请嘉宾的要求 8.会议资料、用品的类型和准备程序 9.会议礼仪服务的知识 10.会议常用视听设备检查的内容和要求
	（二）会中服务	1.能够安排会议值班工作 2.能够联系和接待新闻媒体 3.能够进行会议记录 4.能够收集与会人员对会议的意见和建议	1.会议值班工作的内容与要求 2.接待新闻媒体的工作内容 3.会议记录的特点 4.会议记录的注意事项 5.收集会议信息的要求

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	（二）会中服务	5.能够印发会议简报 6.能够安排与会人员的集体合影	6.会议简报的内容和要求 7.反馈会议信息的内容与要求
	（三）会后落实	1.能够收集、整理会议文件资料 2.能够印发会议纪要 3.能够结算会议经费 4.能够收集、反馈会议精神的落实情况	1.会议文件资料收集、整理的要求 2.会议纪要的内容和要求 3.会议经费结算的方法 4.收集、反馈会议精神落实情况的方法
二、事务管理	（一）接待	1.能够制订接待工作计划 2.能够安排迎送来访团体 3.能够安排来访者食宿、交通、行程 4.能够安排来访者的参观、娱乐活动	1.确定接待规格的方法 2.接待计划的基本内容和要求 3.中餐宴请礼仪的要求 4.用车礼仪的要求
	（二）办公环境管理	1.能够布置办公室 2.能够检查办公室环境的安全状况 3.能够对办公室安全隐患提出处理办法	1.办公室的布置要求 2.办公室的布置原则 3.安全检查的内容与要求 4.安全隐患表的填写要求 5.设备故障表的填写要求
	（三）办公室日常事务管理	1.能够编制工作时间表 2.能够编制、管理工作日志 3.能够管理印章和介绍信 4.能够安排值班工作 5.能够办理现金使用手续 6.能够办理上司的差旅事务 7.能够办理上司临时交办的事项 8.能够完成文字记录工作	1.工作时间表的内容与编写要求 2.时间管理的内容、工具与技巧 3.工作日志的内容与编写要求 4.管理上司工作日志的方法及注意事项 5.印章的种类、样式、管理与使用要求 6.介绍信的使用要求 7.值班工作的内容、任务与要求 8.现金提取、使用与报销要求 9.办理差旅事务的要求 10.上司临时交办事项的特点、范围 11.文字记录的方法与要求
	（四）办公用品与设备的使用和管理	1.能够订购、接收、管理办公用品 2.能够使用数码相机拍摄照片 3.能够使用扫描仪扫描文件与图片 4.能够使用光盘刻录机刻录光盘 5.能够使用投影仪显示图文 6.能够使用摄像机进行拍摄	1.订购、接收、管理办公用品的常识 2.数码相机的使用与维护常识 3.扫描仪的安装与使用常识 4.光盘刻录机的使用常识 5.投影仪使用、保养的注意事项 6.摄像机的使用与维护常识
	（五）信息管理	1.能够收集信息 2.能够筛选信息 3.能够分类信息 4.能够校核信息 5.能够用各种方式传递信息 6.能够登记、编码、排列、保管信息	1.信息的含义、特征与种类 2.信息工作的程序 3.信息收集的方法、渠道与要求 4.信息筛选的含义与要求 5.信息分类的含义、方法与要求 6.信息校核的含义、方法与要求 7.信息传递的方向、要素、形式、方法与要求 8.信息存储的载体、方式与要求

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
三、文书拟写与处理	（一）文书拟写	1.能够拟写批转或转发性通知 2.能够拟写报告 3.能够拟写请示 4.能够拟写问答函 5.能够拟写简报 6.能够拟写意向书 7.能够拟写各种形式的订货单 8.能够拟写商品说明书	1.批转或转发性通知的概念、类型及拟写要点 2.报告的概念、特点、类型、拟写要点、注意事项 3.请示的概念、特点、类型、拟写要点、注意事项 4.报告与请示的区别 5.问答函的概念、类型、拟写要点 6.简报的概念、类型与特点、注意事项 7.意向书的概念、特点、结构 8.订货单的概念、特点、写作类型 9.商品说明书的概念、特点、写作及注意事项
	（二）收文、发文处理	1.能够校对文书 2.能够缮印文书 3.能够传阅文书	1.文书校对的要求 2.文书缮印的要求 3.文书传阅的要求
	（三）文档管理	1.能够进行档案分类 2.能够编制档案检索工具 3.能够鉴定档案 4.能够管理档案库	1.档案分类的含义、方法与要求 2.档案检索工作的内容 3.档案检索工具的含义与类型 4.档案鉴定的方法 5.档案保管期限 6.档案鉴定工作的内容与要求 7.档案保管工作的内容与要求

3.3 三级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	（一）会前筹备	1.能够拟订各种会议的筹备方案 2.能够督查会务的筹备情况 3.能够审核会议文件 4.能够与上司沟通会议的有关事宜 5.能够拟订会议的应急方案	1.会议方案的内容 2.电话会议及视频会议知识 3.会务机构的分工 4.督查会务筹备的内容 5.会议文件审核的内容及方法 6.会前与上司沟通的内容 7.会议应急方案的内容
	（二）会中服务	1.能够提示会议按计划进行 2.能够监督会议经费的使用 3.能够处理会中突发事件	1.提示会议进程的方法 2.监督会议经费使用的方法 3.处理会议突发事件的要求
	（三）会后落实	1.能够对会议进行总结 2.能够评估会议工作	1.会议总结工作的内容和要求 2.会议评估工作的标准
二、事务管理	（一）接待	1.能够安排涉外礼宾次序 2.能够安排涉外迎送仪式 3.能够安排涉外会见、会谈和拜访 4.能够安排涉外宴请 5.能够选择馈赠礼品	1.国际礼仪常识 2.涉外接待的原则和要求 3.涉外迎送仪式的要求 4.涉外会见、会谈和拜访的要求 5.涉外宴请常识 6.馈赠礼品的要求
	（二）办公环境管理	1.能够选择办公室模式 2.能够提出办公室布局方案	1.办公模式的种类及特点 2.办公室的布局类型 3.办公室合理布局的作用

续表

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
二、事务管理	（三）办公室日常事务管理	1.能够对办公流程提出改进建议 2.能够提出预防及应对突发事件的措施 3.能够督促、检查各项办公室日常事务工作的完成情况 4.能够制订工作计划 5.能够确定承办期限 6.能够进行工作评估	1.改进办公室日常事务工作流程的基本思路、注意事项 2.突发事件的种类 3.处理突发事件的原因 4.督查工作的内容、特点、原因与方法 5. 工作计划的种类、内容与要求 6.制订与实施工作计划的注意事项 7.确定承办期限的要求 8.工作评估标准 9.工作评估的要求与方法
	（四）办公用品与设备管理	1.能够制订办公用品和办公设备的采购程序 2.能够编制采购办公用品和办公设备的预算方案 3.能够调配办公资源	1.采用办公用品和办公设备的程序化要求 2.编制预算方案的注意事项 3.办公资源调配与合理利用的基本要求
	（五）信息管理	1.能够加工、编写信息材料 2.能够提供并利用信息 3.能够反馈信息	1.信息开发的类型、形式、方法与要求 2.信息编写的类型 3.信息利用的方法与要求 4.信息反馈的形式、方法与要求
三、文书拟写与处理	（一）文书拟写	1.能够拟写通告 2.能够拟写通报 3.能够拟写决定 4.能够拟写请批、批答函 5.能够制订计划 6.能够拟写总结 7.能够拟写述职报告 8.能够拟写讲话稿 9.能够拟写市场调查报告 10.能够拟写招标书 11.能够拟写投标书	1.通告的概念、类型、与公告的区别、拟写要点、注意事项 2.通报的概念、性质、类型、拟写要点、注意事项 3.决定的概念、特点、类型、拟写要点、注意事项 4.请批、批答函的概念、类型、拟写要点、注意事项 5.计划的概念和特点 6.总结的概念、类型、注意事项 7.述职报告的概念和特点 8.讲话稿的特点、注意事项 9.市场调查报告的概念和特点 10.招标书的类型 11.投标书的结构与写法
	（二）收文、发文处理	1.能够审核文书 2.能够拟办文书 3.能够承办文书 4.能够催办、注办文书	1.文书审核的要求 2.文书拟办的要求 3.文书承办的要求 4.文书催办、注办的要求
	（三）文档管理	1.能够提供并利用档案 2.能够编写档案参考材料 3.能够管理电子档案	1.档案利用的概念 2.档案参考材料的编写要求 3.电子档案的管理要求

3.4 二级秘书

职业功能	工作内容	能力要求	相关知识
一、会议管理	（一）会前筹备	1.能够拟订会议策划方案 2.能够审核会议的筹备方案 3.能够组织与培训会议工作人员	1.策划会议方案的注意事项 2.会议筹备方案的审核要求 3.会议工作人员的培训内容和方法
	（二）会议组织	1.能够主持会议 2.能够督查会议决议的落实	1.主持会议的技巧与要求 2.落实会议决议的要求
二、事务管理	（一）办公环境管理	1.能够实施并监管组织的安全运营 2.能够评估办公室环境管理状况	1.安全生产的法规 2.办公环境应具备的条件
	（二）办公室日常事务管理	1.能够管理团队 2.能够陪同协助上司工作 3.能够拟订调查研究方案并组织实施	1.团队管理的要求 2.陪同协助工作的类型、特点及要求 3.确定调查研究课题的方法 4.调查研究的类型、方法及注意事项
	（三）商务活动实施	1.能够安排参观活动 2.能够安排签字仪式 3.能够安排典礼仪式 4.能够安排展览活动 5.能够安排商务谈判 6.能够安排招商活动	1.参观活动的目的、类型、注意事项 2.签字仪式的类型 3.典礼仪式的类型 4.展览活动的目的及类型 5.秘书在商务谈判中的注意事项 6.招商活动的基本形式
	（四）信息管理	1.能够利用信息辅助决策 2.能够制定信息工作制度	1.决策的程序 2.辅助决策的信息工作内容、方法与要求 3.信息工作制度的内容及制定要求
三、文书拟写与处理	（一）文书拟写	1.能够拟写会议纪要 2.能够拟写意见 3.能够拟写合同 4.能够拟写可行性研究报告	1.会议纪要的概念、特点、类型、起草程序、拟写要点、注意事项 2.意见的概念、特点、类型、拟写要点、注意事项 3.合同的概念、特点、类型 4.合同的主要条款、写作要求 5.可行性研究报告的概念 6.可行性研究报告的类型、写作要求
	（二）文档管理	1.能够制定档案管理制度 2.能够选择档案管理模式	1.档案管理制度的内容与要求 2.档案管理模式的相关知识

4．比重表

项　　目		五级秘书（%）	四级秘书（%）	三级秘书（%）	二级秘书（%）
基本要求	职业道德	10	10	10	10
	基础知识	30	25	20	15
会议管理		15	15	20	25
事务管理		20	25	25	25
文书拟写与处理		25	25	25	25
合计		100	100	100	100

附录B　国务院关于发布《国家行政机关公文处理办法》的通知

国发〔2000〕23号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

现发布《国家行政机关公文处理办法》，自2001年1月1日起施行。1993年11月21日国务院办公厅发布，1994年1月1日起施行的《国家行政机关公文处理办法》同时废止。

国　务　院

二〇〇〇年八月二十四日

国家行政机关公文处理办法

第一章　总　　则

第一条　为使国家行政机关（以下简称行政机关）的公文处理工作规范化、制度化、科学化，制定本办法。

第二条　行政机关的公文（包括电报，下同），是行政机关在行政管理过程中形成的具有法定效力和规范体式的文书，是依法行政和进行公务活动的重要工具。

第三条　公文处理指公文的办理、管理、整理（立卷）、归档等一系列相互关联、衔接有序的工作。

第四条　公文处理应当坚持实事求是、精简、高效的原则，做到及时、准确、安全。

第五条　公文处理必须严格执行国家保密法律、法规和其他有关规定，确保国家秘密的安全。

第六条　各级行政机关的负责人应当高度重视公文处理工作，模范遵守本办法并加强对本机关公文处理工作的领导和检查。

第七条　各级行政机关的办公厅（室）是公文处理的管理机构，主管本机关的公文处理工作并指导下级机关的公文处理工作。

第八条　各级行政机关的办公厅（室）应当设立文秘部门或者配备专职人员负责公文处理工作。

第二章　公 文 种 类

第九条　行政机关的公文种类主要有：

（一）命令（令）

适用于依照有关法律公布行政法规和规章，宣布施行重大强制性行政措施，嘉奖有关单位及人员。

（二）决定

适用于对重要事项或者重大行动做出安排，奖惩有关单位及人员，变更或者撤销下级机关不适当的决定事项。

（三）公告

适用于向国内外宣布重要事项或者法定事项。

（四）通告

适用于公布社会各有关方面应当遵守或者周知的事项。

（五）通知

适用于批转下级机关的公文，转发上级机关和不相隶属机关的公文，传达要求下级机关办理和需要有关单位周知或者执行的事项，任免人员。

（六）通报

适用于表彰先进，批评错误，传达重要精神或者情况。

（七）议案

适用于各级人民政府按照法律程序向同级人民代表大会或人民代表大会常务委员会提请审议事项。

（八）报告

适用于向上级机关汇报工作，反映情况，答复上级机关的询问。

（九）请示

适用于向上级机关请求指示、批准。

（十）批复

适用于答复下级机关的请示事项。

（十一）意见

适用于对重要问题提出见解和处理办法。

（十二）函

适用于不相隶属机关之间商洽工作，询问和答复问题，请求批准和答复审批事项。

（十三）会议纪要

适用于记载、传达会议情况和议定事项。

第三章　公 文 格 式

第十条　公文一般由秘密等级和保密期限、紧急程度、发文机关标识、发文字号、签发人、标题、主送机关、正文、附件说明、成文日期、印章、附注、附件、主题词、抄送机关、印发机关和印发日期等部分组成。

（一）涉及国家秘密的公文应当标明密级和保密期限，其中，“绝密”、“机密”级公文还应当标明份数序号。

（二）紧急公文应当根据紧急程度分别标明“特急”、“急件”。其中电报应当分别标明“特提”、“特急”、“加急”、“平急”。

（三）发文机关标识应当使用发文机关全称或者规范化简称；联合行文，主办机关排列在前。

（四）发文字号应当包括机关代字、年份、序号。联合行文，只标明主办机关发文字号。

（五）上行文应当注明签发人、会签人姓名。其中，“请示”应当在附注处注明联系人的姓名和电话。

（六）公文标题应当准确简要地概括公文的主要内容并标明公文种类，一般应当标明发文机关。公文标题中除法规、规章名称加书名号外，一般不用标点符号。

（七）主送机关指公文的主要受理机关，应当使用全称或者规范化简称、统称。

（八）公文如有附件，应当注明附件顺序和名称。

（九）公文除“会议纪要”和以电报形式发出的以外，应当加盖印章。联合上报的公文，由主办机关加盖印章；联合下发的公文，发文机关都应当加盖印章。

（十）成文日期以负责人签发的日期为准，联合行文以最后签发机关负责人的签发日期为准，电报以发出日期为准。

（十一）公文如有附注（需要说明的其他事项），应当加括号标注。

（十二）公文应当标注主题词。上行文按照上级机关的要求标注主题词。

（十三）抄送机关指除主送机关外需要执行或知晓公文的其他机关，应当使用全称或者规范化简称、统称。

（十四）文字从左至右横写、横排。在民族自治地方，可以并用汉字和通用的少数民族文字（按其习惯书写、排版）。

第十一条　公文中各组成部分的标识规则，参照《国家行政机关公文格式》国家标准执行。

第十二条　公文用纸一般采用国际标准 A4 型（210mm×297mm），左侧装订。张贴的公文用纸大小，根据实际需要确定。

第四章　行 文 规 则

第十三条　行文应当确有必要，注重效用。

第十四条　行文关系根据隶属关系和职权范围确定，一般不得越级请示和报告。

第十五条　政府各部门依据部门职权可以相互行文和向下一级政府的相关业务部门行文；除以函的形式商洽工作、询问和答复问题、审批事项外，一般不得向下一级政府正式行文。部门内设机构除办公厅（室）外不得对外正式行文。

第十六条　同级政府、同级政府各部门、上级政府部门与下一级政府可以联合行文；政府与同级党委和军队机关可以联合行文；政府部门与相应的党组织和军队机关可以联合行文；政府部门与同级人民团体和具有行政职能的事业单位也可以联合行文。

第十七条　属于部门职权范围内的事务，应当由部门自行行文或联合行文。联合行文应当明确主办部门。须经政府审批的事项，经政府同意也可以由部门行文，文中应当注明经政府同意。

第十八条　属于主管部门职务范围内的具体问题，应当直接报送主管部门处理。

第十九条　部门之间对有关问题未经协商一致，不得各自向下行文。如擅自行文，上级机关应当责令纠正或撤销。

第二十条　向下级机关或者本系统的重要行文，应当同时抄送直接上级机关。

第二十一条 “请示”应当一文一事；一般只写一个主送机关，需要同时送其他机关的，应当用抄送形式，但不得抄送其下级机关。“报告”不得夹带请示事项。

第二十二条 除上级机关负责人直接交办的事项外，不得以机关名义向上级机关负责人报送“请示”、“意见”和“报告”。

第二十三条 受双重领导的机关向上级机关行文，应当写明主送机关和抄送机关。上级机关向受双重领导的下级机关行文，必要时应当抄送其另一上级机关。

第五章 发 文 办 理

第二十四条 发文办理指以本机关名义制发公文的过程，包括草拟、审核、签发、复核、缮印、用印、登记、分发等程序。

第二十五条 草拟公文应当做到：

（一）符合国家的法律、法规及其他有关规定。如提出新的政策、规定等，要切实可行并加以说明。

（二）情况确实，观点明确，表述准确，结构严谨，条理清楚，直述不曲，字词规范，标点正确，篇幅力求简短。

（三）公文的文种应根据行文目的、发文机关的职权和与主送机关的行文关系确定。

（四）拟制紧急公文，应当体现紧急的原因，并根据实际需要确定紧急程度。

（五）人名、地名 、数字、引文准确。引用公文应当先引标题，后引发文字号。引用外文应当注明中文含义。日期应当写明具体的年、月、日。

（六）结构层次序数，第一层为“一、”，第二层为“（一）”，第三层为“1.”，第四层为“（1）”。

（七）应当使用国家法定计量单位。

（八）文内使用非规范化简称，应当先用全称并注明简称。使用国际组织外文名称或其缩写形式，应当在第一次出现时注明准确的中文译名。

（九）公文中的数字，除成文日期、部分结构层次序数和在词、词组、惯用语、缩略语、具有修辞色彩语句中作为词素的数字必须使用汉字外，应当使用阿拉伯数字。

第二十六条 拟制公文，对涉及其他部门职权范围内的事项，主办部门应当主动与有关部门协商，取得一致意见后方可行文；如有分歧，主办部门的主要负责人应当出面协调，仍不能取得一致时，主办部门可以列明各方理据，提出建设性意见，并与有关部门会签后报请上级机关协调或裁定。

第二十七条 公文送负责人签发前，应当由办公厅（室）进行审核，审核的重点是：是否确需行文，行文方式是否妥当，是否符合行文规则和拟制公文的有关要求，公文格式是否符合本办法的规定等。

第二十八条 以本机关名义制发的上行文，由主要负责人或者主持工作的负责人签发；以本机关名义制发的下行文或平行文，由主要负责人或者由主要负责人授权的其他负责人签发。

第二十九条 公文正式印制前，文秘部门应当进行复核，重点是：审批、签发手续是否完备，附件材料是否齐全，格式是否统一、规范等。

经复核需要对文稿进行实质性修改的，应按程序复审。

第六章 收 文 办 理

第三十条 收文办理指对收到公文的办理过程，包括签收、登记、审核、拟办、承办、催办等程序。

第三十一条 收到下级机关上报的需要办理的公文，文秘部门应当进行审核。审核的重点是：是否应由本机关办理；是否符合行文规则；内容是否符合国家法律、法规及其他有关规定；涉及其他部门或地区职权的事项是否已协商、会签；文种使用、公文格式是否规范。

第三十二条 经审核，对符合本办法规定的公文，文秘部门应当及时提出拟办意见送负责人批示或者交有关部门办理，需要两个以上部门办理的应当明确主办部门。紧急公文，应当明确办理时限。对不符合本办法规定的公文，经办公厅（室）负责人批准后，可以退回呈报单位并说明理由。

第三十三条 承办部门收到交办的公文后应当及时办理，不得延误、推诿。紧急公文应当按时限要求办理，确有困难的，应当及时予以说明。对不属于本单位职权范围或者不宜由本单位办理的，应当及时退回交办的文秘部门并说明理由。

第三十四条 收到上级机关下发或交办的公文，由文秘部门提出拟办意见，送负责人批示后办理。

第三十五条 公文办理中遇有涉及其他部门职权的事项，主办部门应当主动与有关部门协商；如有分歧，主办部门主要负责人要出面协调，如仍不能取得一致，可以报请上级机关协调或裁定。

第三十六条 审批公文时，对有具体请示事项的，主批人应当明确签署意见、姓名和审批日期，其他审批人圈阅视为同意；没有请示事项的，圈阅表示已阅知。

第三十七条 送负责人批示或者交有关部门办理的公文，文秘部门要负责催办，做到紧急公文跟踪催办，重要公文重点催办，一般公文定期催办。

第七章 公 文 归 档

第三十八条 公文办理完毕后，应当根据《中华人民共和国档案法》和其他有关规定，及时整理（立卷）、归档。个人不得保存应当归档的公文。

第三十九条 归档范围内的公文，应当根据其相互联系、特征和保存价值等整理（立卷），要保证归档公文齐全、完整，能正确反映本机关的主要工作情况，便于保管和利用。

第四十条 联合办理的公文，原件由主办机关整理（立卷）、归档，其他机关保存复制件或其他形式的公文副本。

第四十一条 本机关负责人兼任其他机关职务，在履行所兼职务职责过程中形成的公文，由其兼职机关整理（立卷）、归档。

第四十二条 归档范围内的公文应当确定保管期限，按照有关规定定期向档案部门移交。

第四十三条 拟制、修改和签批公文，书写及所用纸张和字迹材料必须符合存档要求。

第八章 公 文 管 理

第四十四条 公文由文秘部门或专职人员统一收发、审核、用印、归档和销毁。

第四十五条 文秘部门应当建立健全本机关公文处理的有关制度。

第四十六条 上级机关的公文，除绝密级和注明不准翻印的以外，下一级机关经负责人或者办公厅（室）主任批准，可以翻印。翻印时，应当注明翻印的机关、日期、份数和印发范围。

第四十七条 公开发布行政机关公文，必须经发文机关批准。经批准公开发布的公文，同发文机关正式印发的公文具有同等效力。

第四十八条 公文复印件作为正式公文使用时，应当加盖复印机关证明章。

第四十九条 公文被撤销，视作自始不产生效力；公文被废止，视作自废止之日起不产生效力。

第五十条 不具备归档和存查价值的公文，经过鉴别并经办公厅（室）负责人批准，可以销毁。

第五十一条 销毁秘密公文应当到指定场所由二人以上监销，保证不丢失、不漏销。其中，销毁绝密公文（含密码电报）应当进行登记。

第五十二条 机关合并时，全部公文应当随之合并管理。机关撤销时，需要归档的公文整理（立卷）后按有关规定移交档案部门。

工作人员调离工作岗位时，应当将本人暂存、借用的公文按照有关规定移交、清退。

第五十三条 密码电报的使用和管理，按照有关规定执行。

第九章 附 则

第五十四条 行政法规、规章方面的公文，依照有关规定处理。外事方面的公文，按照外交部的有关规定处理。

第五十五条 公文处理中涉及电子文件的有关规定另行制定。统一规定发布之前，各级行政机关可以制定本机关或者本地区、本系统的试行规定。

第五十六条 各级行政机关的办公厅（室）对上级机关和本机关下发公文的贯彻落实情况应当进行督促检查并建立督查制度。有关规定另行制定。

第五十七条 本办法自 2001 年 1 月 1 日起施行。1993 年 11 月 21 日国务院办公厅发布，1994 年 1 月 1 日起施行的《国家行政机关公文处理办法》同时废止。

附录C　国家行政机关公文格式

（中华人民共和国国家标准 GB/T 9704-1999，国家质量技术监督局 1999 年 12 月 27 日发布，2000 年 1 月 1 日起实施）

1．范围

本标准规定了国家行政机关公文通用的纸张要求、印制要求、公文中各要素排列顺序和标识规则。

本标准适用于国家各级行政机关制发的公文，其他机关公文可参照执行。

使用少数民族文字印制的公文，其格式可参照本标准按有关规定执行。

2．引用标准

下列标准所包含的条文，通过在本标准中引用而构成本标准的条文。本标准出版时，所示版本均为有效。所有标准都会被修订，使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T l48-1997 印刷、书写和绘图纸幅面尺寸。

3．定义

本标准采用下列定义。

3.1　字 word

标识公文中横向距离的长度单位。一个字指一个汉字所占的空间。

3.2　行 line

标识公文中纵向距离的长度单位。本标准以 3 号字高度加 3 号字高度 7/8 倍的距离为一基准行。

4．公文用纸主要技术指标

公文用纸一般使用纸张定量为 60～80g/m^2 的胶版印刷纸或复印纸。纸张白度为 85%～90%，横向耐折度≥l5 次，不透明度≥85%，pH 值为 7.5～9.5。

5．公文用纸幅面及版面尺寸

5.1　公文用纸幅面尺寸

公文用纸采用 GB/T 148 中规定的 A4 型纸，其成品幅面尺寸为 210mm×297mm，尺寸的允许偏差见 GB/T 148。

5.2　公文页边与版心尺寸

公文用纸天头（上白边）为：37mm×1mm

公文用纸订口（左白边）为：28mm×1mm
版心尺寸为：156mm×225mm（不含页码）

6．公文中图文的颜色

未做特殊说明公文中图文的颜色均为黑色。

7．排版规格与印刷装订要求

7.1　排版规格

正文用 3 号仿宋体字，一般每面排 22 行，每行排 28 个字。

7.2　制版要求

版面干净无底灰，字迹清楚无断画，尺寸标准，版心不斜，误差不超过 1mm。

7.3　印刷要求

双面印刷；页码套正，两面误差不得超过 2mm；黑色油墨应达到色谱所标 BL100%，红色油墨应达到色谱所标 Y80%，M80%；印品着墨实、均匀；字面不花、不白、无断画。

7.4　装订要求

公文应左侧装订，不掉页。包本公文的封面与书芯不脱落，后背平整、不空。两页页码之间误差不超过 4mm。骑马订或平订的订位为两钉钉距外订眼距书芯上下各 1/4 处，允许误差±4mm。平订钉距与书脊间的距离为 3～5mm，无坏钉、漏钉、重钉、钉脚平伏牢固，后背不可散页明订。裁切成品尺寸误差±1mm，四角成 90°，无毛茬或缺损。

8．公文中各要素标识规则

本标准将组成公文的各要素划分为眉首、主体、版记三部分。置于公文首页红色反线（宽度同版心，即 156mm）以上的各要素统称眉首；置于红色反线（不含）以下至主题词（不含）之间的各要素统称主体；置于主题词以下的各要素统称版记。

8.1　眉首

8.1.1　公文份数序号

公文份数序号是将同一文稿印制若干份时每份公文的顺序编号，如需标识公文份数序号，用阿拉伯数码顶格标识在版心左上角第 1 行。

8.1.2　秘密等级和保密期限

如需标识秘密等级，用 3 号黑体字，顶格标识在版心右上角第 1 行，两字之间空 1 字；如需同时标识秘密等级和保密期限，用 3 号黑体字，顶格标识在版心右上角第 1 行，秘密等级和保密期限之间用“★”隔开。

8.1.3　紧急程度

如需标识紧急程度，用 3 号黑体字，顶格标识在版心右上角第 1 行，两字之间空 1 字；如需同时标识秘密等级与紧急程度，用 3 号黑体字，秘密等级顶格标识在版心右上角第 1 行，紧急程度顶格标识在版心右上角第 2 行。

8.1.4　发文机关标识

由发文机关全称或规范化简称后加“文件”组成；对一些特定的公文可只标识发文机关全称或规范化简称。发文机关标识上边缘至版心上边缘为 25mm；对于上报的公文，发文

机关标识上边缘至版心上边缘为 80mm。

发文机关标识推荐使用小标宋体字，用红色标识。字号由发文机关以醒目美观为原则酌定，但最大不能等于或大于 22mm×l5mm。

联合行文时应使主办机关名称在前，“文件”二字置于发文机关名称右侧，上下居中排布；如联合行文机关过多，必须保证公文首页显示正文。

8.1.5　发文字号

发文字号由发文机关代字、年份和序号组成。发文机关标识下空 2 行，用 3 号仿宋体字，居中排布；年份、序号用阿拉伯数码标识；年份应标全称，用六角括号“〔〕”括入；序号不编虚位（即 1 不编为 001），不加“第”字。

发文字号之下 4mm 处印一条与版心等宽的红色反线。

8.1.6　签发人

上报的公文需标识签发人姓名，平行排列于发文字号右侧。发文字号居左空 l 字，签发人姓名居右空 l 字；签发人用 3 号仿宋体字，签发人后标全角冒号，冒号后用 3 号楷体字标识签发人姓名。如有多个签发人，主办单位签发人姓名置于第 1 行，其他签发人姓名从第 2 行起在主办单位签发人姓名之下按发文机关顺序依次顺排，下移红色反线，应使发文字号与最后一个签发人姓名处在同一行并使红色反线与之的距离为 4mm。

8.2　主体

8.2.1　公文标题

红色反线下空 2 行，用 2 号小标宋体字，可分一行或多行居中排布；回行时，要做到词意完整，排列对称，间距恰当。

8.2.2　主送机关

标题下空 1 行，左侧顶格用 3 号仿宋体字标识，回行时仍顶格；最后一个主送机关名称后标全角冒号。如主送机关名称过多而使公文首页不能显示正文时，应将主送机关名称移至版记中的主题词之下，抄送之上，标识方法同抄送。

8.2.3　公文正文

主送机关名称下一行，每自然段左空 2 字，回行顶格，数字、年份不能回行。

8.2.4　附件

公文如有附件，在正文下一行左空 2 字，用 3 号仿宋体字标识“附件”，后标全角冒号和名称。附件如有序号使用阿拉伯数码（如“附件：1.……”）；附件名称后不加标点符号。附件应与公文正文一起装订，并在附件左上角第 1 行顶格标识“附件”，有序号时标识序号；附件的序号和名称前后标识应一致。如附件与公文正文不能一起装订，应在附件左上角第 1 行顶格标识公文的发文字号并在其后标识附件（或带序号）。

8.2.5　成文时间

用汉字将年、月、日标全；“零”写为“〇”；成文时间的标识位置见 8.2.6。

8.2.6　公文生效标识

8.2.6.1　单一发文印章

单一机关制发的公文在落款处不署发文机关名称，只标识成文时间。成文时间右空 4 字；加盖印章应上距正文 2～4mm，端正、居中下压成文时间，印章用红色。

当印章下弧无文字时，采用下套方式，即仅以下弧压在成文时间上；当印章下弧有文字时，采用中套方式，即印章中心线压在成文时间上。

8.2.6.2 联合行文印章

当联合行文需加盖两个印章时，应将成文时间拉开，左右各空 7 字；主办机关印章在前；两个印章均压成文时间，印章用红色。只能采用同种加盖印章方式，以保证印章排列整齐，两印章间互不相交或相切，相距不超过 3mm。

当联合行文需加盖 3 个以上印章时，为防止出现空白印章，应将各发文机关名称（可用简称）排在发文时间和正文之间。主办机关印章在前，每排最多排 3 个印章，两端不得超出版心；最后一排如余一个或两个印章，均居中排布；印章之间互不相交或相切；在最后一排印章之下右空 2 字标识成文时间。

8.2.6.3 特殊情况说明

当公文排版后所剩空白处不能容下印章位置时，应采取调整行距、字距的措施加以解决，务使印章与正文同处一面，不得采取标识“此页无正文”的方法解决。

8.2.7 附注

公文如有附注，用 3 号仿宋体字，居左空 2 字加圆括号标识在成文时间下一行。

8.3 版记

8.3.1 主题词

主题词用 3 号黑体字，居左顶格标识，后标全角冒号；词目用 3 号小标宋体字，词目之间空 1 字。

8.3.2 抄送

公文如有抄送，在主题词下一行，左空 1 字用 3 号仿宋体字标识“抄送”，后标全角冒号；回行时与冒号后的抄送机关对齐；在最后一个抄送机关后标句号。如主送机关移至主题词之下，标识方法同抄送机关。

8.3.3 印发机关和印发时间

位于抄送机关之下（无抄送机关在主题词之下）占 1 行位置，用 3 号仿宋体字。印发机关左空 1 字，印发时间右空 1 字。印发时间以公文付印的日期为准，用阿拉伯数码标识。

8.3.4 版记中的反线

版记中各要素之下均加一条反线，宽度同版心。

8.3.5 版记的位置

版记应置于公文最后一页，版记的最后一个要素置于最后一行。

9．页码

用 4 号半角白体阿拉伯数码标识，置于版心下边缘的下一行，数码左右各放一条 4 号一字线，一字线距版心下边缘 7mm。单页码居右空 1 字，双页码居左空 1 字。空白页和空白页以后的页不标识页码。

10．公文中的表格

公文如需附表，对横排 A4 纸型表格，应将页码放在横表的左侧，单页码置于表的左下角，双页码置于表的左上角，单页码表头在订口一边，双页码表头在切口一边。

公文如需附 A3 纸型表格，且当最后一页为 A3 纸型表格时，封三、封四（可放分送，不放页码）应为空白，将 A3 纸型表格贴在封三前，不应贴在文件最后一页（封四）上。

11　公文的特定格式

11.1　信函式格式

发文机关名称上边缘距上页边的距离为 30mm，推荐用小标宋体字，字号由发文机关酌定；发文机关全称下 4mm 处为一条武文线（上粗下细），距下页边 20mm 处为一条文武线（上细下粗），两条线长均为 170mm。每行居中排 28 个字。发文机关名称及双线均用红色。两线之间各要素的标识方法从本标准相应要素说明。

11.2　命令格式

命令标识由发文机关名称加“命令”或“令”组成，用红色小标宋体字，字号由发文机关酌定。命令标识上边缘距版心上边缘 20mm，下边缘空 2 行居中标识令号；令号下空 2 行标识正文；正文下一行右空 4 字标识签发人签名章，签名章左空 2 字标识签发人职务；联合发布的命令或令的签发人职务应标识全称。在签发人签名章下一行右空 2 字标识成文时间。分送机关标识方法同抄送机关。其他要素从本标准相关要素说明。

11.3　会议纪要格式

会议纪要标识由“ ××××会议纪要”组成。其标识位置同 8.1.4，用红色小标宋体字，字号由发文机关酌定。会议纪要不加盖印章。其他要素从本标准相关要素说明。

附录 D　归档文件整理规则

（DA/T 22-2000，中华人民共和国国家档案局 2000 年 12 月 6 日批准，2001 年 1 月 1 日起实施）

1．范围

本标准规定了归档文件整理的原则和方法。

本标准适用于各级机关、团体和其他社会组织。

2．定义

本标准采用下列定义。

2.1　归档文件

立档单位在其职能活动中形成的、办理完毕、应作为文书档案保存的各种纸质文件材料。

2.2　归档文件整理

将归档文件以件为单位进行装订、分类、排列、编号、编目、装盒，使之有序化的过程。

2.3　件

归档文件的整理单位，一般以每份文件为一件，文件正本与定稿为一件，正文与附件为一件，原件与复制件为一件，转发文与被转发文为一件，报表、名册、图册等一册（本）为一件，来文与复文可为一件。

3．整理原则

遵循文件的形成规律，保持文件之间的有机联系，区分不同价值，便于保管和利用。

4．质量要求

4.1　归档文件应齐全完整，已破损的文件应予修整，字迹模糊或易褪变的文件应予复制。

4.2　整理归档文件所使用的书写材料、纸张、装订材料等应符合档案保护要求。

5．整理方法

5.1　装订

归档文件应按件装订。装订时，正本在前，定稿在后；正文在前，附件在后；原件在前，复制件在后；转发文在前，被转发文在后；来文与复文作为一件时，复文在前，来文在后。

5.2　分类

归档文件可以采用年度—机构（问题）—保管期限或保管期限—年度—机构（问题）等方法进行分类，同一全宗应保持分类方案的稳定。

5.2.1　按年度分类

将文件按其形成年度分类。

5.2.2　按保管期限分类

将文件按划定的保管期限分类。

5.2.3　按机构（问题）分类

将文件按其形成或承办机构（问题）分类（本项可以视情况予以取舍）。

5.3　排列

归档文件应在分类方案的最低一级类目内，按事由结合时间、重要程度等排列。会议文件、统计报表等成套性文件可集中排列。

5.4　编号

归档文件应依分类方案和排列顺序逐件编号，在文件首页上端的空白位置加盖归档章并填写相关内容。归档章设全宗号、年度、保管期限、件号等必备项，并可设置机构（问题）等选择项（图中“*”号栏为选择项，不选用时无须设置，以下同）。

5.4.1　全宗号

档案馆给立档单位编制的代号。

5.4.2　年度

文件形成年度，以 4 位阿拉伯数字标注公元纪年，如 1978。

5.4.3　保管期限

归档文件保管期限的简称或代码。

5.4.4　件号

文件的排列顺序号。

件号包括室编件号和馆编件号，分别在归档文件整理和档案移交进馆时编制。室编件号的编制方法为在分类方案的最低一级类目内，按文件排列顺序从 1 开始标注；馆编件号按进馆要求标注。

5.4.5　机构（问题）

作为分类方案类目的机构（问题）名称或规范化简称。

5.5　编目

归档文件应依据分类方案和室编件号顺序编制归档文件目录。

5.5.1　归档文件应逐件编目

来文与复文作为一件时，只对复文进行编目。归档文件目录设件号、责任者、文号、题名、日期、页数、备注等项目。

5.5.1.1　件号

填写室编件号。

5.5.1.2　责任者

制发文件的组织或个人，即文件的发文机关或署名者。

5.5.1.3　文号

文件的发文字号。

5.5.1.4 题名

文件标题，没有标题或标题不规范的，可自拟标题，外加“〔〕”号。

5.5.1.5 日期

文件的形成时间，以 8 位阿拉伯数字标注年月日，如 19990909。

5.5.1.6 页数

每一件归档文件的页数。文件中有图文的页面为一页。

5.5.1.7 备注

注释文件需说明的情况。

5.5.2 归档文件目录用纸

幅面尺寸采用国际标准 A4 型（长×宽=297mm×210mm）。

5.5.3 归档文件目录应装订成册并编制封面

归档文件目录封面可以视需要设置全宗名称、年度、保管期限、机构（问题）等项目。其中，全宗名称即立档单位的名称，填写时应使用全称或规范化简称。

5.6 装盒

将归档文件按室编件号顺序装入档案盒，并填写档案盒封面、盒脊及备考表项目。

5.6.1 档案盒

档案盒封面应标明全宗名称。档案盒的外形尺寸为 310mm×220mm（长×宽），盒脊厚度可以根据需要设置为 20mm、30mm、40mm 等。

档案盒应根据摆放方式的不同，在盒脊或底边设置全宗号、年度、保管期限、起止件号、盒号等必备项，并可设置机构（问题）等选择项。其中，起止件号填写盒内第一件文件和最后一件文的件号，中间用“—”号连接；盒号即档案盒的排列顺序号，在档案移交进馆时按进馆要求进行编制。

档案盒应采用无酸纸制作。

5.6.2 备考表

备考表置于盒内文件之后，项目包括盒内文件情况说明、整理人、检查人和日期。

5.6.2.1 盒内文件情况说明

填写盒内文件缺损、修改、补充、移出、销毁等情况。

5.6.2.2 整理人

负责整理归档文件的人员姓名。

5.6.2.3 检查人

负责检查归档文件整理质量的人员姓名。

5.6.2.4 日期

归档文件整理完毕的日期。

参 考 文 献

1．王萍，张卫东．现代文秘工作实务[M]．北京：机械工业出版社，2007．

2．中国就业培训技术指导中心．秘书国家职业资格培训教程[M]．北京：中央广播电视大学出版社，2006．

3．徐飙．文秘实习实训教程[M]．北京：高等教育出版社，2005．

4．马永飞．文书与档案管理基础[M]．北京：高等教育出版社，2006．

5．高海生．秘书基础[M]．北京：高等教育出版社，2006．

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：（010）88254396；（010）88258888
传　　真：（010）88254397
E-mail：dbqq@phei.com.cn
通信地址：北京市海淀区万寿路 173 信箱
　　电子工业出版社总编办公室
邮　　编：100036

华信
欢迎登录 免费 获取本书教学资源
http://www.hxedu.com.cn



◎ 科学素养基础教程
◎ 人文素养基础教程
◎ 职业素养基础教程
◎ 安全教育读本
◎ 信息技术基础
◎ 实习就业维权指南
◎ 职业养成教育
◎ 实习与就业指导
◎ 礼仪与修养（第2版）
◎ 实用口语学与练
◎ 英语口语训练
◎ 中职生初涉职场的100个怎么办
◎ IT职业素养
◎ 沟通技巧
◎ 诚信与未来
◎ 现代企业管理方法
◎ 奥林匹克精神与文化（中英文对照彩图本）
◎ 应用文写作
◎ 应用文情境写作
◎ 应用文情境写作练习册
◎ 国学与艺术欣赏
◎ 办公室事务管理
◎ 走向职场的20讲礼仪课
◎ 健康教育教程
◎ 口才与应用写作
◎ 弟子规之智慧人生
◎ 计算机录入与排版实务
◎ 迈向成功网商
◎ 职业规划训练：我的人生我做主
◎ 迈向成功网商

ISBN 978-7-121-19382-8
9 787121 193828 >
定价：26.00 元

策划编辑：施玉新
责任编辑：郝黎明
封面设计：张　昱